平成２３年度の消費者相談について

平成２４年７月
経 済 産 業 省

経済産業省では、当省所管の物資やサービスについて、消費者の方々からの問い合わせ、相談、苦情などを受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行うとともに、消費者の方々から得られた情報をもとに特定商取引法等の遵守状況を把握し、消費者庁と連携して消費者行政に的確に反映されるよう努めています。

平成２３年度における消費者相談の概況は、以下のとおりです。

１．平成２３年度における消費者相談件数（参考１参照）

○　平成２３年度における経済産業省の消費者相談件数は９，８８０件で、前年度比▲１７．６％の大幅な減少となりました。このうち、経済産業本省の消費者相談室の相談件数は２，８８２件（同▲１５．６％減）、経済産業局の消費者相談室の相談件数は合計で６，９９８件（同▲１８．４％減）でした。

○　相談者を年代別にみると、４０歳代の方からの相談が１，１９７件（全体比２４．１％）と最も多く、次いで５０歳代の方からの相談が１，０２３件（同２０．６％）、３０歳代の方からの相談が９３４件（同１８．８％）の順となっています。前年度に比べるといずれの年代層の相談も減少しましたが、特に４０歳代からの相談が▲３０８件（前年度比▲２０．５％減）と大きく減少しました。

また、相談者の続柄では、本人からの相談が５，６４３件（全体比５７．１％）となっており、次いで消費生活センター等からの相談（法律解釈の照会や情報提供）が３，１４３件（全体比３１．８％）となっています。

○　事項別区分では、構成比の半数を占める「特定商取引法関係（前年度比▲２０．４％減）」が減少したほか、「先物関係（同▲５７．９％減）」や「製品関係（同▲１２．２％減）」も減少しました。「特定商取引法関係」の中では特に「連鎖販売取引（同▲３８．８％減）」「業務提供誘引販売取引（同▲３８．５％減）」「電話勧誘販売（同▲３２．４％減）」の減少が目立っています。

また、ここ数年間増加を続けていた「割賦関係（同▲１６．７％減）」の相談件数が減少に転じました。一方、「個人情報関係（同１６．１％増）」は増加となりました。

なお、相談の内容別割合は、「特定商取引法関係」が４７．９％と全体の半数を占めております。

２．相談事例や消費者の方々へのアドバイス（参考２参照）

平成２３年度に受け付けた消費者相談の主な類型ごとの特徴は、以下のとおりです。

また、参考２は平成２３年度中に寄せられた相談の中から消費者の方々への代表的なアドバイスをまとめたものです。悪質な勧誘等が行われたのではないかと疑われるケースもありますので、十分注意をしてください。

① **割賦関係の相談**では、割賦販売（クレジットカード、信用購入あっせん等）については、前年度多く見られた割賦販売法及び貸金業法の改正に関する問い合わせが大幅に減少し、これに関連して、クレジットの与信審査、利用限度額の変更、支払可能見込額調

査等に関する問い合わせも減少しました。他方、加入時におけるカード会社の対応等サービス面に関する相談や要望が多くみられました。
また、前払割賦については、年度初に一部の友の会事業者が東日本大震災の影響により破綻し、これに関連した相談が集中しました。このほか互助会との解約手数料や返金に要する期間等のトラブルに関する相談も引き続き多くみられました。

② **訪問販売に関する相談**では、工事やリフォーム関係のクーリング・オフに関する相談が多くみられました。また、訪問販売で CO2 排出権取引の勧誘を受けたが、この取引に何らかの規制があるのかといった相談も多くみられました。 そのほか、高額な太陽光発電の設置契約についてクーリング・オフできるかどうかの相談も寄せられました。

③ **通信販売に関する相談**では、インターネット・オークションにより商品を購入（落札）したものの、商品が届かない、商品を数回使用しただけで破損した、等により返品をしたいが、相手方と連絡がとれないといった相談が多くみられました。
また、通販サイトで情報商材を購入したが、情報の内容が広告や事業者の説明と大きく異なっていたため、全く価値がないので返金を求めたいという相談が引き続き多くみられました。
そのほか、オンラインゲームの利用時のトラブルに関する相談もみられました。

④ **電話勧誘販売に関する相談**では、電話勧誘販売で購入した食料品（健康食品等）のクーリング・オフに関する相談が多くみられました。また、以前受講していた資格講座について、新たな国家資格が創設されるなどと告げられ、新たな教材の購入を勧誘された（資格商法の二次被害）といった相談や行政処分を受けた業者に対する問い合わせ等も多くみられました

⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、相談件数は大幅に減少しましたが、家族が連鎖販売にのめり込んでいるので不安であるといった相談がみられました。また、知人から誘われて契約したが、当該契約は連鎖販売に該当するのかどうかについての問い合わせも寄せられました。
　その他、過去に行政処分を受けた事業者と契約を結んだが、当該事業者は信頼できるかといった相談もみられました。

⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、エステティックサロンの中途解約による清算金の妥当性に関する相談が多くみられました。また、結婚相手紹介サービスでは、思うように相手が紹介されないため、解約しようとしたら想定を超えたキャンセル料を請求された、若しくは解約金が支払われなかったという相談もみられました。

⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、ホームページ作成費用や管理費を支払うことを条件にドロップシッピングを始めたが、費用に比べ利益がほとんどなく解約したいといった相談がみられました。また、在宅ワークを契約した業者が行政処分を受けていたことを後になって知り、契約を解約できるかどうかを尋ねる相談もみられました。

⑧ **先物取引関係の相談**では、平成２３年１月に改正商品先物取引法が施行されて以来国内先物取引に関する相談は大幅に減少しました。また、海外先物取引や海外先物オプション取引等の悪質な勧誘等に関する相談が減少しました。このほか、無許可事業者と思われる者が取引を勧誘していると疑われる相談や同法施行以前に取引していた業者と連絡がとれなくなってしまったのでどうしたら良いか等の相談もみられました。

⑨ **製品関係の相談**では、製品事故に関する全体の相談件数は前年度を下回りました。このうち、安全性に関する相談は前年度を下回りましたが、家電製品等の使用時における発熱、発煙、発火等に関する相談及び情報提供が引き続きみられました。

品質性能では、いわゆる使い捨てライターや多目的ライター（点火棒）が、平成２３年９月２７日から消費生活用製品安全法の規制対象製品となり、技術基準に適合させるため、ライターの仕様が変わったこと等について問い合わせが多く寄せられました。また、携帯電話機の充電機能やサービス機能の不具合、パーソナルコンピュータの起動時又は使用時の不具合の解決等に関する問い合わせが寄せられました。サービス関係では、パーソナルコンピュータ、携帯電話機、テレビなどの家電製品の不具合、故障などにおけるメーカーの修理・保証に関する相談や企業の顧客対応窓口の対応方法についての苦情・要望等が寄せられました。

⑩ **その他**では、公的機関（経済産業省等）の名をかたって、あるいは公的機関が関与しているかのように装って、商品先物取引や電話勧誘販売での被害金を事業者から返金させることとなったと説明し、そのための手続費用を送金するよう言われたが本当なのかといった、いわゆる劇場型の詐欺と思われる相談が多くみられました。このほか、国内鉱山の鉱業権（試掘権、採掘権）を分割保有したが信頼できるかといった問い合わせも寄せられました。このほか、貴金属の訪問買取の相談等も寄せられました。

当省としては、引き続き、個別の相談に対して助言等を行うほか、必要に応じ主な事例についてホームページ上で公開していくこととしています。
また、寄せられた消費者相談のうち消費者事故に該当するおそれのあるものについては、消費者安全法の規定に基づき、相談者の個人情報に配慮した上でその概要を消費者庁に通知し、消費者トラブル情報の一元化に努めています。
なお、特定商取引法に違反する行為を行った事業者に対する行政処分の執行は、消費者庁が、権限委任・指揮監督下にある経済産業局との密な連携の下、一元的に実施しています。詳しくは消費生活安心ガイド（http://www.no-trouble.jp）をご覧ください。

【消費者相談窓口のご紹介】

何かお困りのことなどございましたら、経済産業局や経済産業省（本省）の消費者相談室までお気軽に御相談ください。

※　なお、個別企業についてのお問い合わせや裁判で係争中のものに関することについては、お答えいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

（経済産業省）

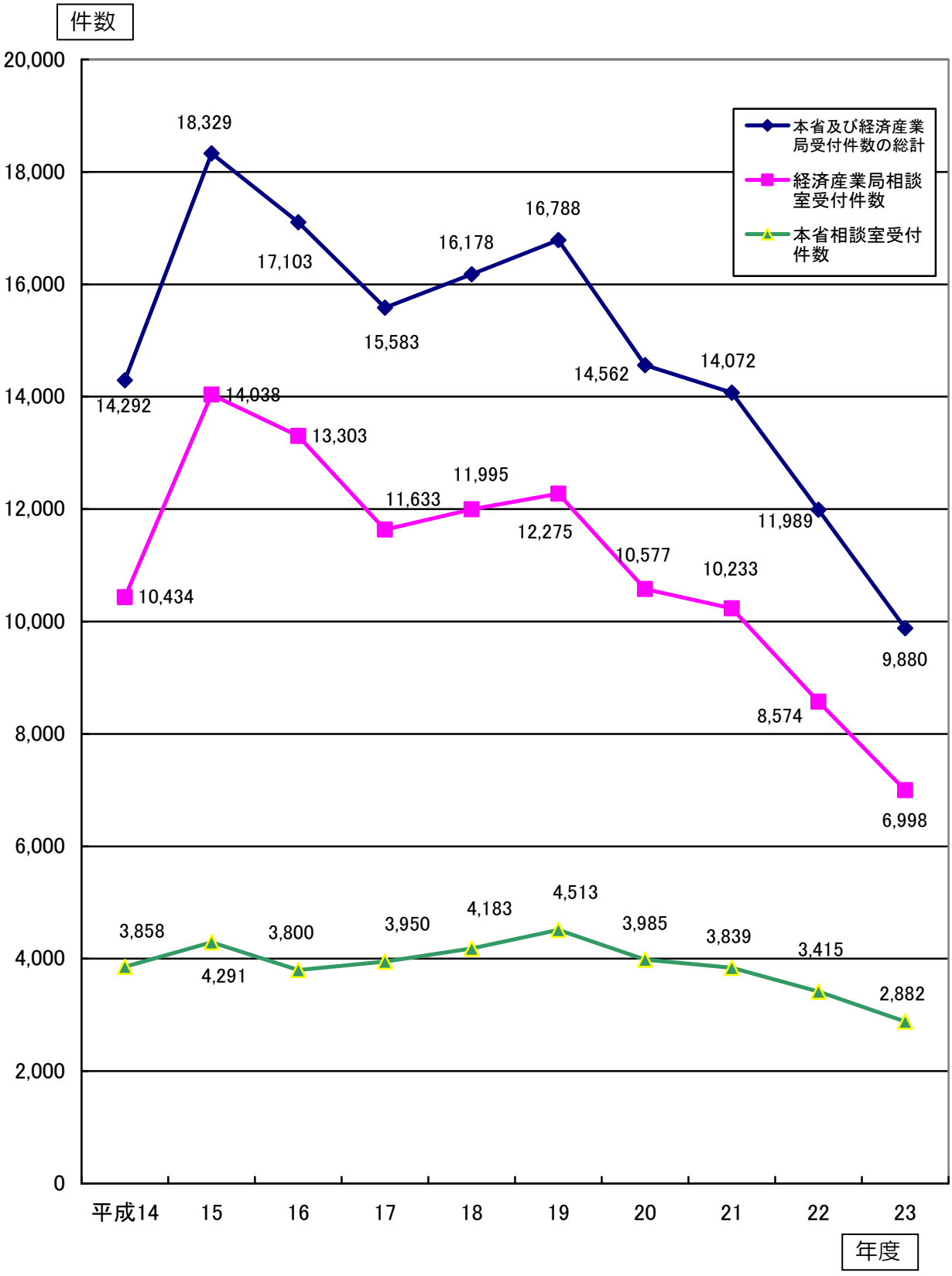
北海道経済産業局	０１１－７０９－１７８５
東北経済産業局	０２２－２６１－３０１１
関東経済産業局	０４８－６０１－１２３９
中部経済産業局	０５２－９５１－２８３６
近畿経済産業局	０６－６９６６－６０２８
中国経済産業局	０８２－２２４－５６７３
四国経済産業局	０８７－８１１－８５２７
九州経済産業局	０９２－４８２－５４５８
沖縄総合事務局経済産業部	０９８－８６２－４３７３
経済産業省（本省）	０３－３５０１－４６５７

（申出制度）
　特定商取引法には、同法に違反する行為について行政上の措置をとるよう求める申出制度があります。
　※　財団法人日本産業協会（０３－３２５６－３３４４）は、特定商取引法に基づく指定法人として、申出をしようとする消費者の方などに対する指導・助言を行っています。

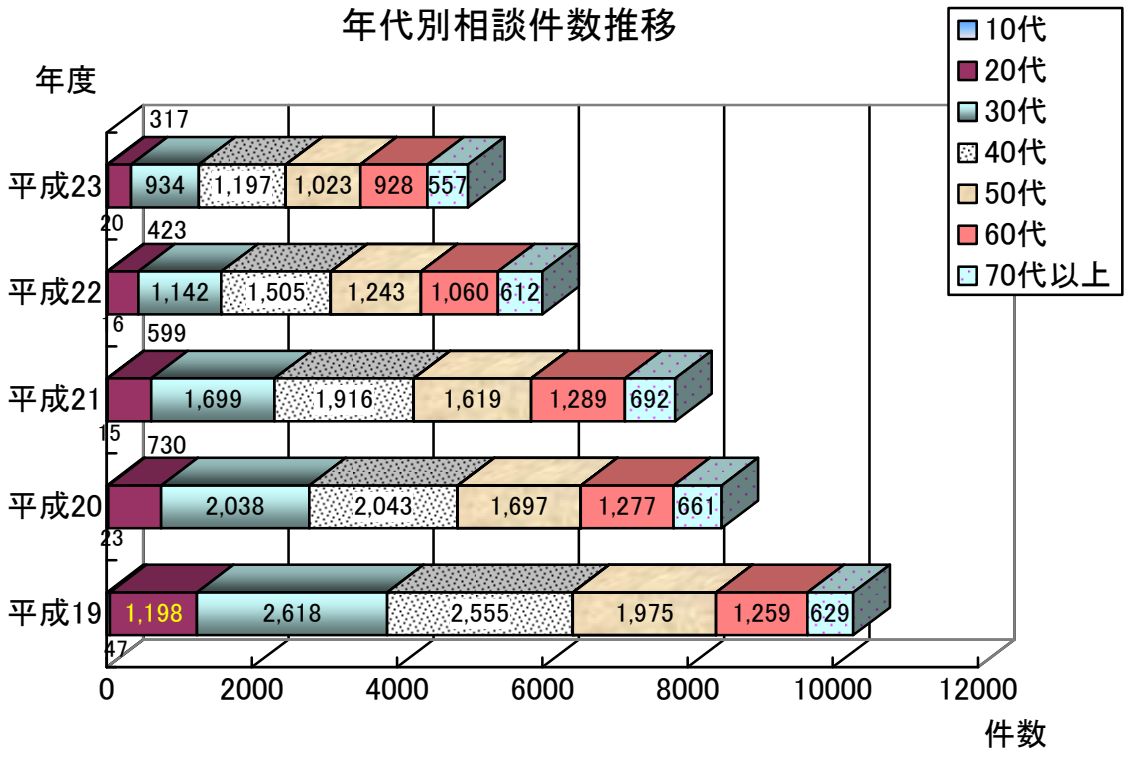
〇本件に関する問い合わせ先
　経済産業省商務流通グループ
　　商取引・消費経済政策課消費者相談室　中川、植木（０３－３５０１－４６５７）

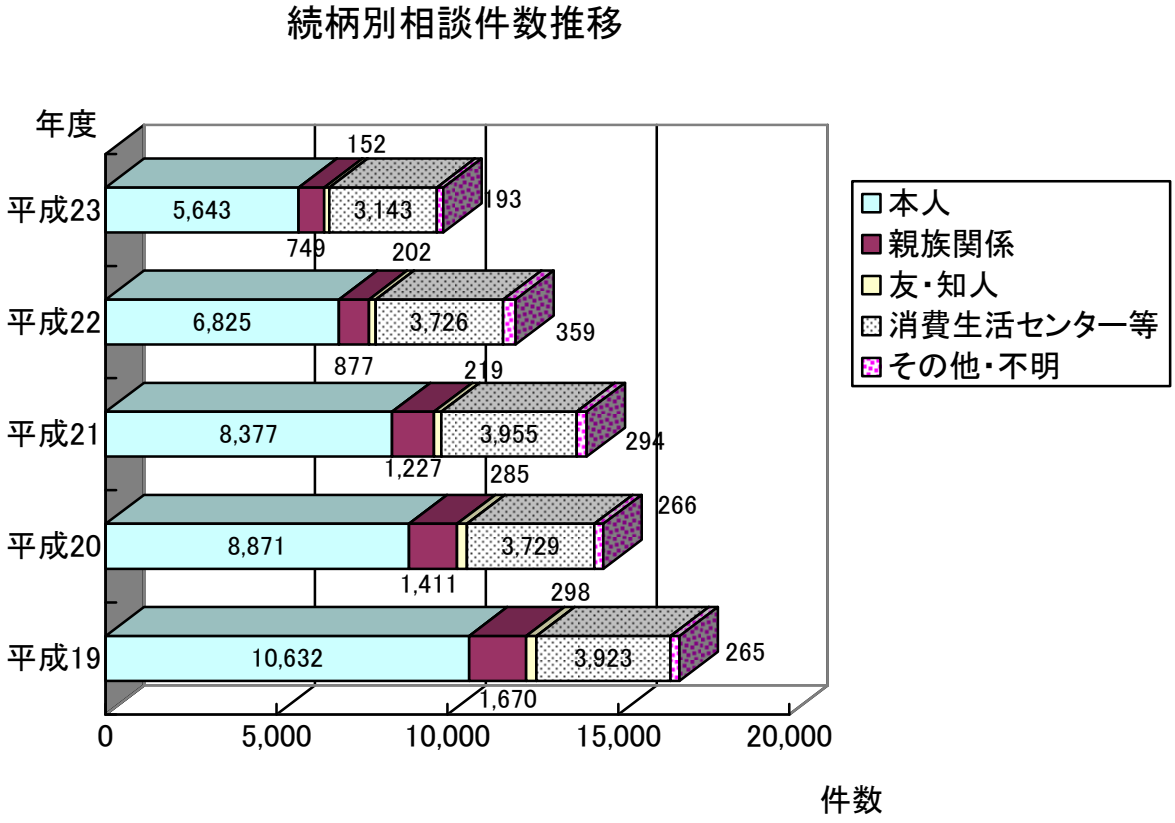
１．消費者相談件数（全体）　　（参考１）

（１）相談窓口別件数



（2）属性別件数


年代別相談件数推移
年度
平成23
平成22
平成21
平成20
平成19
317
934
1,197
1,023
928
557
423
1,142
1,505
1,243
1,060
612
599
1,699
1,916
1,619
1,289
692
730
2,038
2,043
1,697
1,277
661
1,198
2,618
2,555
1,975
1,259
629
20
6
15
23
47
0
2000
4000
6000
8000
10000
12000
件数
10代
20代
30代
40代
50代
60代
70代以上


続柄別相談件数推移
年度
平成23
平成22
平成21
平成20
平成19
5,643
749
152
3,143
193
202
6,825
877
359
3,726
219
8,377
1,227
294
3,955
285
8,871
1,411
266
3,729
298
10,632
1,670
265
3,923
0
5,000
10,000
15,000
20,000
件数
本人
親族関係
友・知人
消費生活センター等
その他・不明

（3）事項別件数

事　　項	平成２３年度 件数　(構成比(%))	平成２２年度件数	対前年度 増減率 (%)
割賦関係	1,133 (11.5)	1,360	▲16.7
割賦販売	688 (7.0)	993	▲30.7
前払割賦	445 (4.5)	367	21.3
特定商取引法関係	4,734 (47.9)	5,948	▲20.4
訪問販売	1,493 (15.1)	1,869	▲20.1
通信販売	1,486 (15.0)	1,513	▲ 1.8
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	232 (2.3)	364	▲36.3
電話勧誘販売	621 (6.3)	918	▲32.4
連鎖販売取引	380 (3.8)	621	▲38.8
特定継続的役務提供	535 (5.4)	671	▲20.3
業務提供誘引販売取引	219 (2.2)	356	▲38.5
先物取引関係	183 (1.9)	435	▲57.9
契約その他	751 (7.6)	738	1.8
製品関係	1,082 (11.0)	1,232	▲12.2
品質性能	226 (2.3)	197	14.7
安全性	139 (1.4)	226	▲38.5
サービス	475 (4.8)	555	▲15.4
表示	100 (1.0)	138	▲27.5
規格	41 (0.4)	27	51.9
計量・価格	101 (1.0)	89	13.5
個人情報関係	159 (1.6)	137	16.1
その他	1,838 (18.6)	2,139	▲14.1
根拠のない請求等	41 (0.4)	39	5.1
合　　計	9,880 (100.0)	11,989	▲17.6

注）

ⅰ）『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売（自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます）及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。

ⅱ）『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物取引（旧商品取引所法及び旧海外商品市場における先物取引受託等に関する法律の適用を受ける取引）に関する相談をいいます（金融先物取引等に関する相談は所管外のためここには含まれません）。

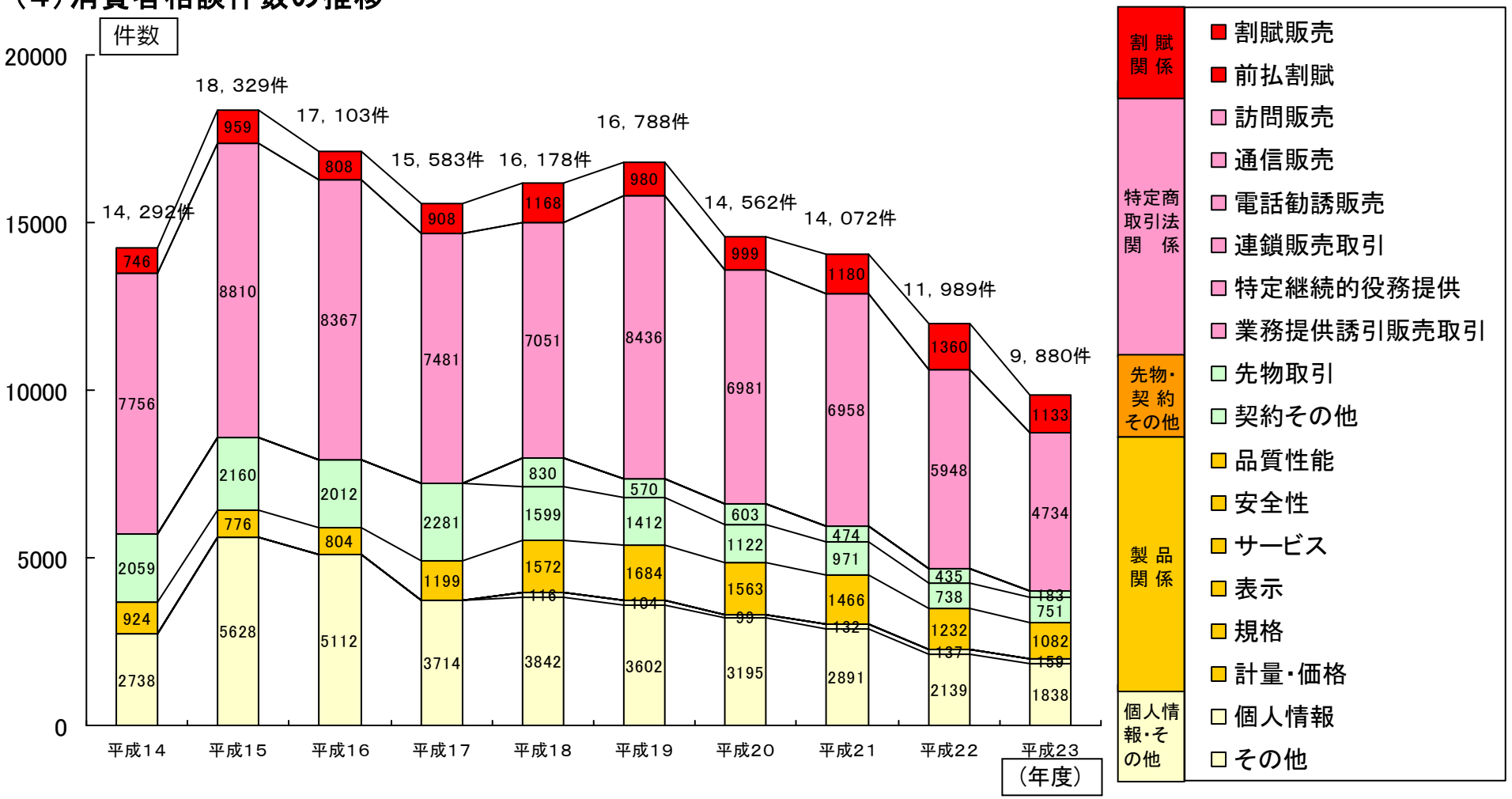
ⅲ）『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係に該当しない当省所管物資及び役務の契約に関する相談をいいます。

ⅳ）『個人情報関係』とは、個人情報の保護に関する法律等を含む個人情報に関する相談をいいます。

ⅴ）『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。

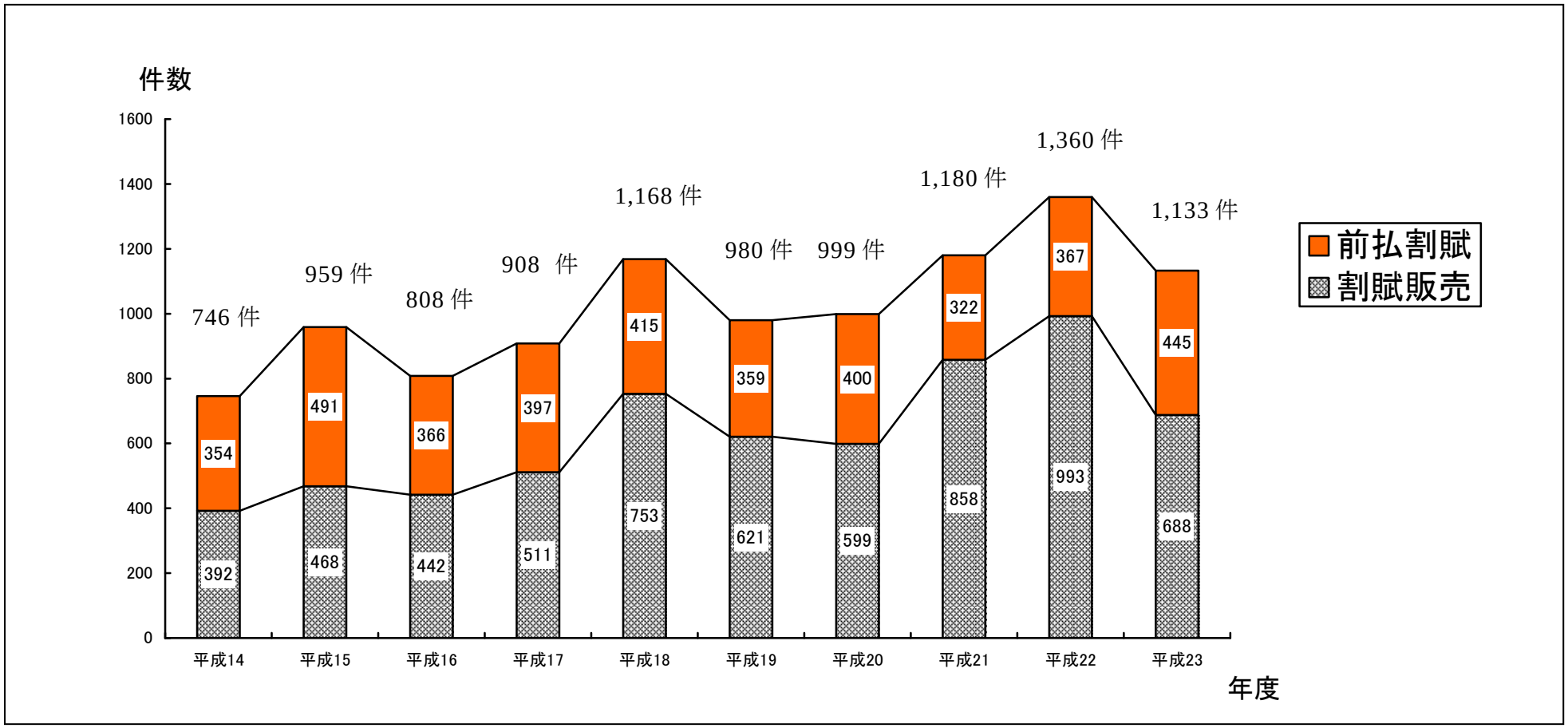
ⅵ）『根拠のない請求等』とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。

（4）消費者相談件数の推移



（注）　ⅰ）『『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売（自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます）及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。
『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
ⅱ）平成１７年度以前は、「先物取引」は『契約その他』に含めて集計していましたが、平成１８年度以降は、「先物取引」を『契約その他』から分割し、個別に集計しています。
ⅲ）『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。
ⅳ）『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含みます。

２．割賦関係の相談件数の推移

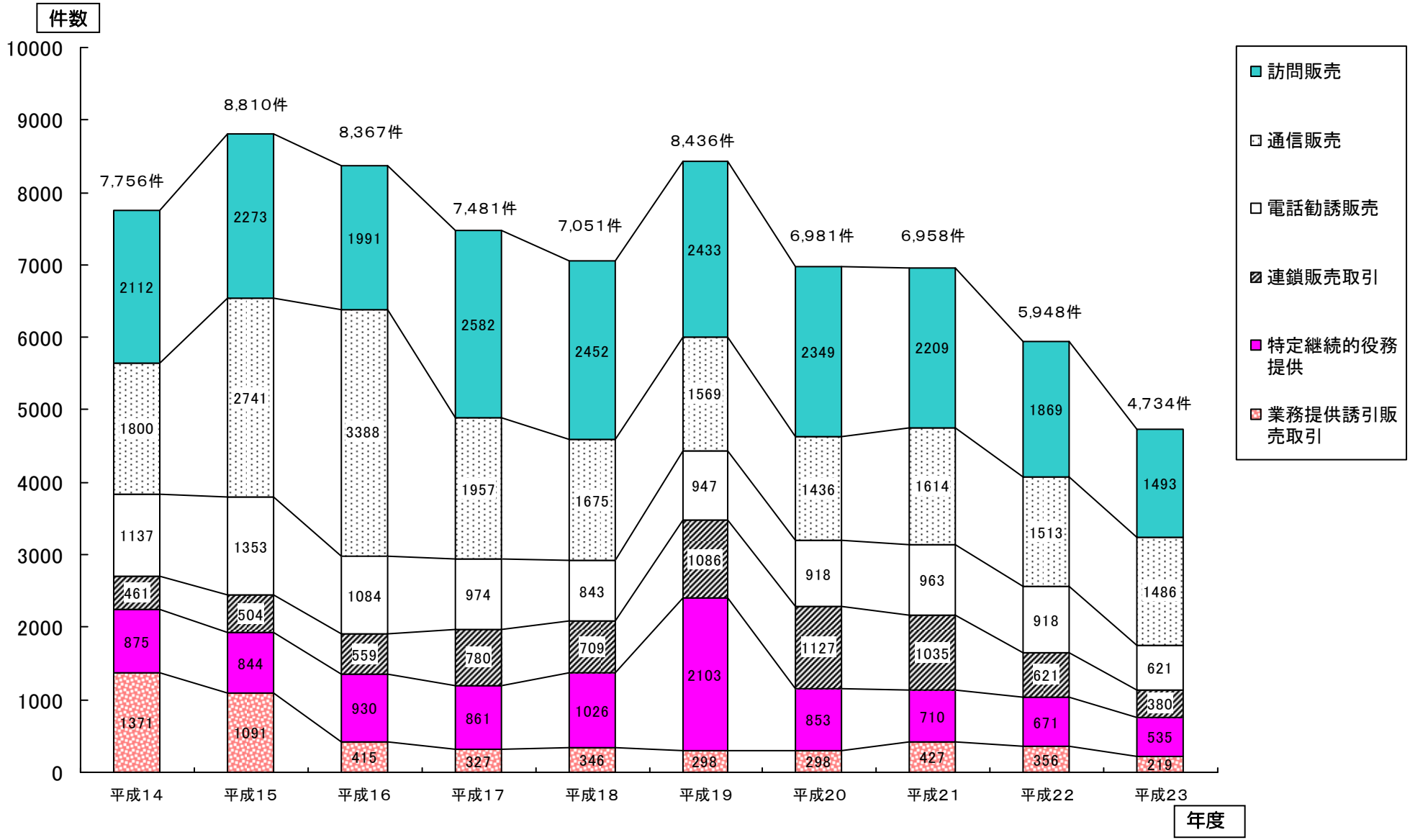


割賦関係の相談件数は、１，１３３件と前年度比▲１６．７%減となりました。このうち割賦販売（信用購入あっせん（個別、包括）、ローン提携販売、自社割賦及びクレジットカード全般に関する相談）の相談件数は、688 件と前年度比▲３０．７%減となりました。また、前払割賦の相談件数は、４４５件と前年度比２１．３%増となりました。

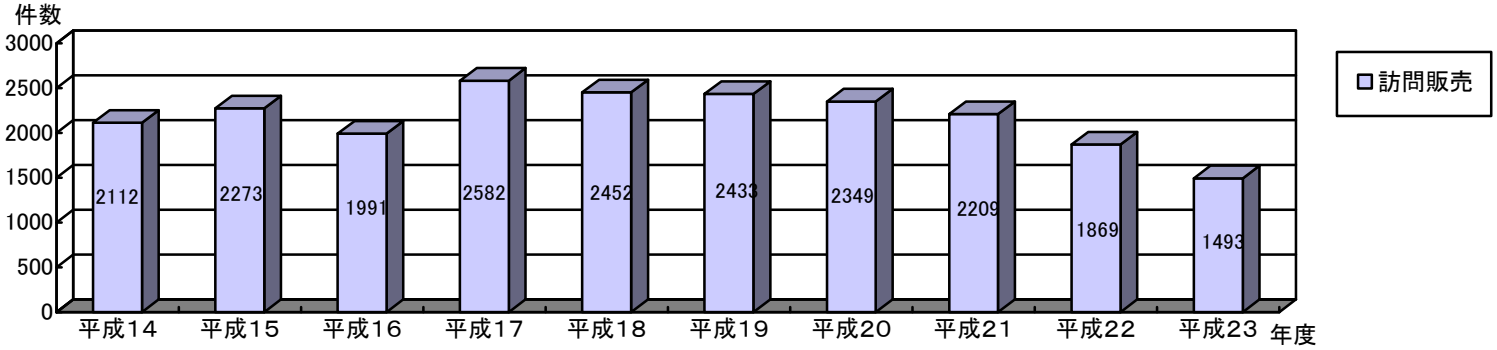
相談内容としては、割賦販売については、クレジットの審査が通らなくなった、もしくは前回から大幅に利用枠が減らされたが与信枠の設定や審査内容はどうなっているのかといった相談は減少しましたが、クレジットカード会社の対応を巡って、トラブルになっているといった相談が多くみられました。

前払割賦については、年度初に一部の友の会事業者が東日本大震災の影響により破綻し、これに関連した相談が集中し、増加しました。互助会については解約手数料や返金に要する期間等のトラブルに関する相談も、引き続き多くみられました。

3. 特定商取引法関係の相談件数の推移（類型別）



（1）訪問販売の相談件数の推移



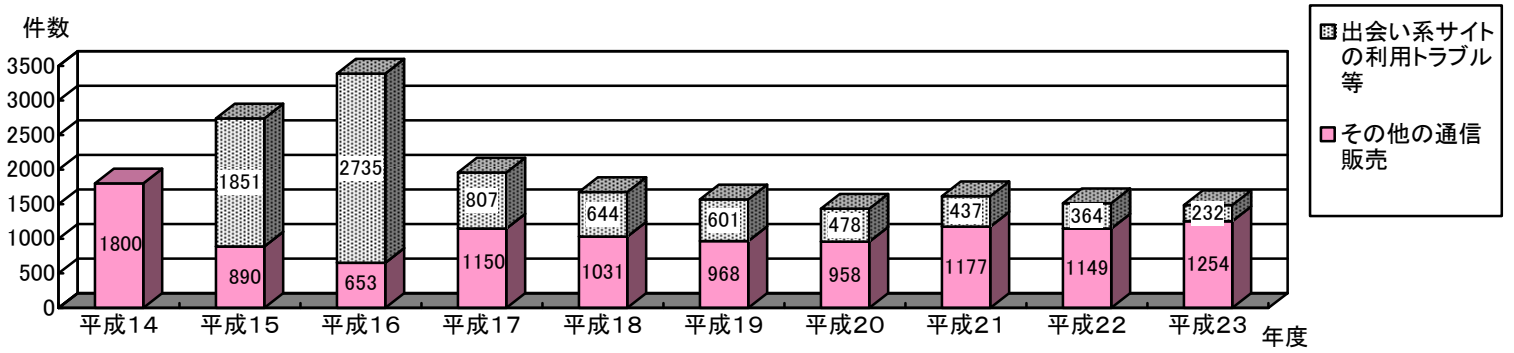
訪問販売の相談件数は１，４９３件と、前年度比▲２０．１％減となりましたが、特定商取引法に係る相談の中では最も高い構成比（１５．１％）となっています。

相談内容としては、無料で自宅のリフォームの見積額を査定するといって来訪した事業者から、家屋の不具合についての指摘を受け、やむなく工事契約をしたものの、見積金額より高い請求額であったり、工事内容に不明な点があるためクーリング・オフできるかといった相談が多くみられました。

また、商品先物取引法の規制を受けない「ＣＯ2 排出権取引」の勧誘に関して、取引業者の「必ず儲かる」とか「損をさせない」と勧誘されたがどのような取引なのか、また、当該取引が「商品先物取引法」の規制対象となるのかといった問い合わせや、説明内容をよく理解せずに取引契約をしたため、早急に解約したいといった相談もみられました。

このほか、高齢者が、購読開始の１年以上も前から数年にもわたる新聞購読契約をしたが、購読開始時になってやはり不要なのでクーリング・オフできないかといった相談や、太陽光発電システムに興味をもって設置する契約したものの、やはり価格が高いことや契約の内容が頻繁に変わったため事業者に対し不信感をもったので解約したいといった相談もみられました。

（2）通信販売の相談件数の推移



※平成14年度以前は通信販売のうち「出会い系サイトの利用トラブル等」は抽出していない。

通信販売の相談件数は１，４８６件と、前年度比▲１．８％減となりました。このうち、その他の通信販売（出会い系サイトの利用トラブルを除く）の相談件数は１，２５４件と、前年度比９．１％増となりました。出会い系サイトの利用トラブル等の相談件数は２３２件と、前年度比▲３６．３％減となりました。

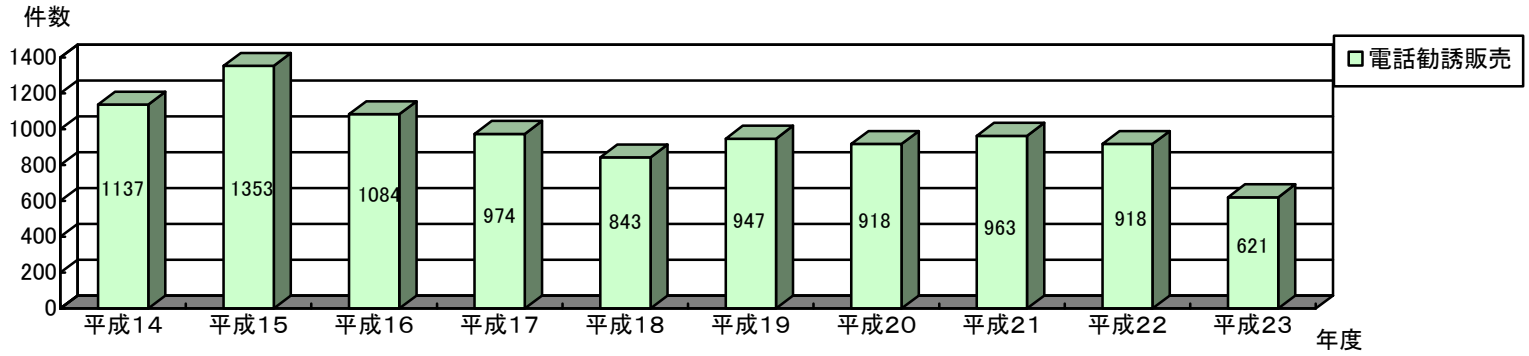
相談内容としては、インターネット・オークションや通販サイトで商品（情報商材を含む）を購入（落札）したものの、広告内容と送られてきた商品が異なっていた若しくは不具合のある商品が送られてきたため、全く役に立たなかったので返品したいといった相談や、業者との返品（返金）交渉がうまくいかない、業者に連絡したいが連絡先がわからなくて困っている等の相談が多くみられました。

特に情報商材については、広告や業者問い合わせ時説明内容と実際に購入したものが異なり、全く価値のない情報や実現不可能な情報が送られてきたので返金を求めたいといったトラブルが多くみられました。

また、携帯サイト等のオンラインゲームにアイテムを購入しながらゲームに参加していたが突然、運営業者の都合により、ツールやアイテムデータが消去された、退会を求められた等のトラブルについての相談が目立ちました。

このほか、高額なアダルト・出会い系サイトのワンクリック詐欺系の相談も依然としてみられました。

（3）電話勧誘販売の相談件数の推移

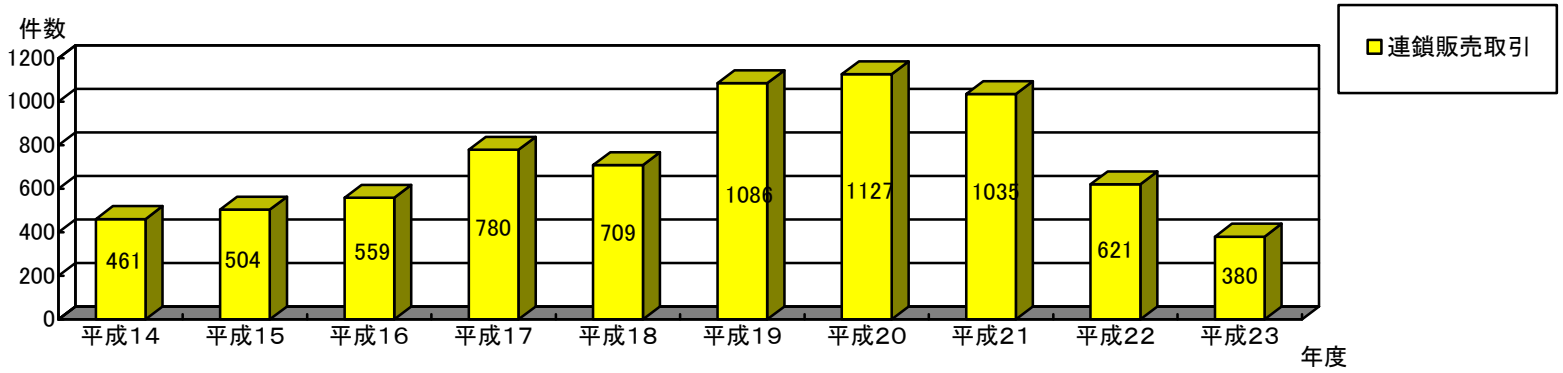


電話勧誘販売の相談件数は６２１件と、前年度比▲３２．４％減となりました。

相談内容としては、購入して一部使用してしまった健康食品について、クーリング・オフしたいができるだろうかといった相談が多くみられました。また、契約後、相手業者が過去に行政処分を受けていたことがわかり、このまま契約を続けても大丈夫かといった問い合わせも多くみられました。

そのほか、以前受講した資格講座の契約が終わっておらず、終了するには新たな契約が必要です等といって費用を請求される、いわゆる資格商法の二次被害のケースが引き続きみられました。

（4）連鎖販売取引の相談件数の推移

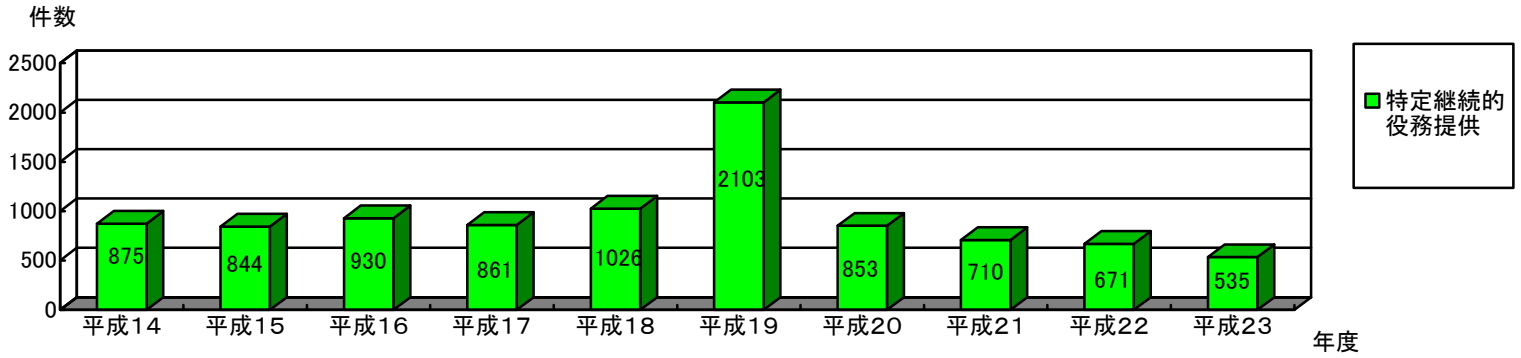


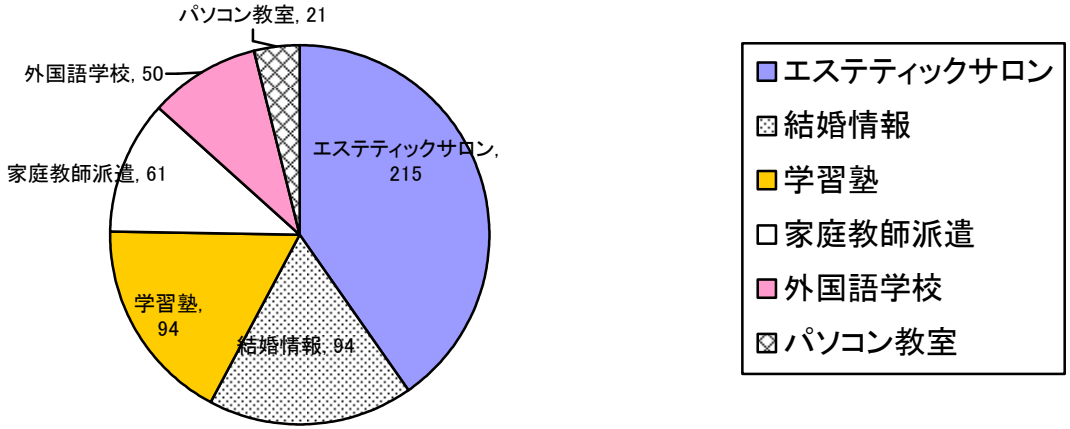
連鎖販売取引の相談件数は 380 件と、前年度比▲３８．８％減となりました。

相談件数は減少しましたが、引き続き、家族・友人等が連鎖販売組織に加入して強引な販売をしているのをやめさせるにはどうしたらよいか、また、健康食品や健康ドリンクを販売する連鎖販売取引の代理店にならないかと誘いを受けたが、ガンに効く、アトピーが治る等の商品説明に疑問がある、また、当該契約が連鎖販売とわかったため契約を解除したいといった相談もみられました。

そのほか、健康食品、化粧品等の商品を購入後、クーリング・オフの手続きをしたもののなかなか返金してくれないといった相談が引き続きみられました。

（5）特定継続的役務提供の相談件数の推移





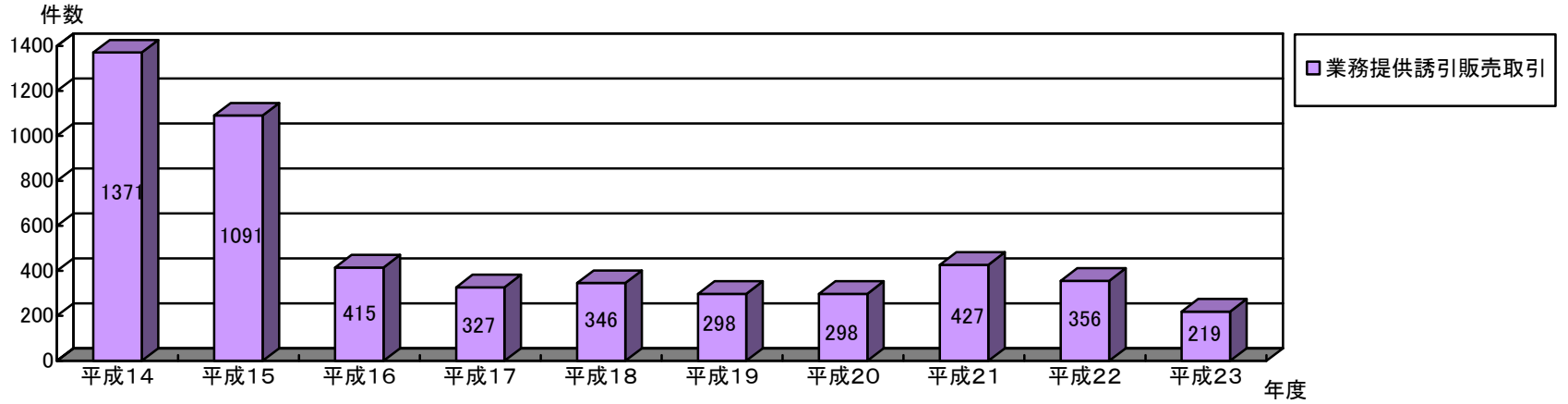
特定継続的役務提供の相談件数は５３５件と、前年度比▲２０．３％減となりました。また、役務６業種の相談件数は、いずれの業種も減少となりました。

相談内容としては、エステティックサロンと契約したが、自己都合や期待していたほどの効果が得られなかったとして中途解約し返金を申し出たところ、施術の回数によっては返金されなかった若しくは納得できる返金額ではなかった等の相談が多くみられました。

また、結婚相手紹介サービスについては、入会したが一向に相手を紹介されない、入会して数回しか利用していないのに解約しようとしたら多額の解約金を請求された等の相談がみられました。

このほか、月謝制の学習塾について、予め長期の教材を購入していた場合や、中途解約について条件がついている場合等において、特定商取引法の適用関係を尋ねる相談もみられました。

（6）業務提供誘引販売取引の相談件数の推移



業務提供誘引販売取引の相談件数は２１９件と、前年度比▲３８．５％減となりました。

当該区分の相談件数は減少しましたが、引き続き、ホームページを作成して商品を販売すれば儲かる、ノウハウは提供すると勧誘され、ホームページ作成費用を支払いドロップシッピングを始めたが、思ったより利益が上がらないので解約したいといった相談がみられました。

また、在宅ワークを紹介してもらうため、研修や学習教材を購入したが、なかなか課題に合格させてもらえず、その結果仕事が与えられないので解約したいといった相談もみられました。

このほか、行政処分を受けた事業者と契約していたことを知り、解約したほうがよいかどうかの相談もみられました。

（参考２）

［相談事例］

相談例　Ａ　減額された支払可能見込額を上げて欲しい

１．相談事例

長年付き合いをしているクレジット会社が発行するクレジットカードを愛用している。

先日、ＡＴＭで利用限度額を確認したところ、今まで 100 万円だった限度額が、５万円に引き下げられていたことに気が付いた。今まで支払い遅延などもなく、特に問題がある使い方をした覚えがないので、限度額が大幅に引き下げられることに心当たりがない。どうして引き下げられたか理由が知りたい。

海外旅行などに行く際に、クレジットカードを使うことがあるが、限度額が５万円では話にならない。限度額をもう少し上げるよう求めることはできないだろうか。

２．ここに注意！

割賦販売法では、過剰与信を防止するためにクレジットカードの発行又は更新、個別クレジットの申込みの際に支払可能見込額調査を行い、消費者の支払能力の範囲内でクレジット契約を結ぶことになっています。支払可能見込額とは、利用者の年収や預貯金、過去のクレジット債務の支払状況や借入金の状況などを基礎として算定したクレジット債務の支払が可能と見込まれる額とされています。

クレジット会社では、割賦販売法に基づく支払可能見込額の算定及び独自の与信審査基準に基づき、総合的に判断しています。

割賦販売法上、支払可能見込額調査はカードの発行及び更新時に行うこととされていますが、既に発行されているカードについてもクレジット会社の判断により、適正な額まで減額される可能性があります。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　支払可能見込額調査は、消費者がクレジットの支払いのために日々の生活が困窮したり、住宅などの財産を手放したりすることなく、自分の支払い能力を超えない範囲で安心してクレジットを利用できることを目的としています。

◎　算定の基礎となる事項は、年間の収入、預貯金、過去のクレジットの支払状況、過去の借入の状況などです。これらをクレジット業者が総合的に判断して、算定します。
専業主婦（夫）等の場合には、世帯の年収を申告できます。ただし個別クレジットで購入する商品等が日常生活に必要とされない商品（自身の生活レベルとかけ離れた金額や分量の商品など）の場合には配偶者の同意を得ることが必要です。

◎　消費者保護に支障のない場合には、消費者の利便性を考慮して、簡易な調査や調査の省略など以下のような例外措置を認めています。

	ケース	対 応
個別クレジット	**少額店頭販売品** 店頭販売等であって、比較的少額（10万円以下）の生活に必要な耐久消費財（例：家電、携帯電話）	延滞等がなければ支払可能見込額を超える個別クレジットが利用できる。
	高額生活必需耐久消費財等 比較的高額であっても、生活に必要とされる耐久消費財（例：自動車）	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用ができる。
	教育 但し、特定継続的役務提供契約は含まれない。	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用ができる。
	緊急的支出 生命・身体を保護するため緊急に必要とされる商品・役務（例：緊急医療費、介護用品）	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用ができる。
包括クレジット	**少額限度額** 限度額が30万円以下のクレジットカードを発行する場合	過剰な債務や延滞等を確認する簡易な審査で発行可能とする。
	一時増額 一定期間だけ、特定の目的（海外旅行、引越費用、冠婚葬祭等）のため、消費者の求めに応じて限度額を増額する場合	目的・使用場所を確認することで、与信審査なしに限度額の増額を認める。
	カード更新 クレジットカードを更新する場合	自社のクレジット債務を確認し、5万円未満の場合には調査なしで更新できる。
	付随カード等の交付や増額	親カード等の与信限度額の範囲内で利用されるので、単独での調査は不要。
	カードの紛失等による再交付など 有効期間内に同じクレジット業者から紛失前のカードに代えて交付される場合に限る	支払可能見込額調査は不要。

（法第３０条の２、第３５条の３の３）

相談例　B　リフォーム工事内容に不満があるが、クーリング・オフはできないのか

１．相談事例

リフォーム工事業者Xのトイレリフォーム工事に関する新聞広告を見て、問い合わせのため電話をした。Xに自宅２階のトイレを和式から洋式にリフォームすることを考えていると話したところ、Xからは「現場を見なければ何も言えない。下見と見積もりのために営業員を行かせる」との返事であったので見積もりだけならと思い、営業員が来ることを了承した。自宅に来た営業員は「和式から洋式へのリフォーム工事費用は、割引をして全部で 200,000 円にする」と言ったので契約をした。この時、申込み契約書を受け取っている。契約書面には便器とトイレタンクの品番、製造メーカーの記載がある。しかし、実際に取り付けられる便器やトイレタンクの写真やイラスト等は一切示されず、また、説明もなかった。

工事終了後、現金で支払い領収書を受け取った。事業者が帰った後にトイレを確認したところ、水洗レバーが大小用 2 段階で付いているトイレタンクではなく、大 1 段階しかないものが取り付けられていた。自分が頼んでいたものと違っていたので、Xに電話をして「事前に水洗レバーが 1 段階という話は聞いていない。トイレタンクだけでよいから水洗レバーを 2 段階のものに取り替えてほしい」と言ったところ、Xから「便器とタンクはセットであるため、交換はできない」と言われた。さらに「当該契約はクーリング･オフできない」とまで言われた。確かに、契約書面にはクーリング･オフの記載はなかった。当該契約は本当にクーリング・オフができないのだろうか。

２．ここに注意！

営業所等以外の場所において売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品の販売は、特定商取引法の「訪問販売」に該当します。この訪問販売では、法定要件を満たした契約書面を受領した日から８日間は売買契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。クーリング・オフの記載がない契約書面を受領した場合や、「当該契約はクーリング・オフできない」と契約の解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしたことにより契約の解除を妨げられた場合には、改めて法定要件を満たす書面を受領した日から８日間は、クーリング・オフができることになります。

なお、特定商取引法では、「その住居において売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売」については、契約書面の交付、クーリング・オフ規定等の事業者に対する規制の適用が除外されます。しかしながら、「請求をした者」とは、購入者が購入したい商品について「契約の申込み」又は「契約の締結」の明確な意思表示した場合、その他取引行為を行いたい旨の明確な意思表示をした場合をいいます。上記の場合のように商品等についての単なる問い合わせ等の際に、事業者から訪問して説明したいといった申し出により、これを消費者が承諾した場合は、消費者から「請求」したとは言えませんので、同法の訪問販売に該当することになります

特定商取引法のクーリング・オフの通知書面の書き方例は４５ページをご参照ください。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　特定商取引法では、訪問販売における氏名等の明示が義務づけられています。事業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して事業者の氏名又は名称、勧誘の目的で来訪した旨、商

品やサービスの種類を明らかにしなくてはなりません。　　（法第３条）

◎　事業者は訪問販売に係る当該売買契約又は当該役務提供契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、引き続き又は再度訪問し、当該契約について勧誘することは禁止されています。（法第３条の２）

◎　事業者が訪問販売をし、消費者から申込みを受けた際に、商品又は役務の価格、代金の支払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。
（法第４条、法第５条）

◎　訪問販売で勧誘する際の事業者の次のような行為は、特定商取引法で禁止されています。
（法第６条第１項～第３項）

- ○　事実と異なることを言って勧誘すること
- ○　重要な事項を故意に告げないこと
- ○　威迫して困惑させること

◎　販売目的を隠して同行させた者等に対し、公衆の出入りする場所以外の場所（例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘をすることは禁止されています。
（法第６条４項）

◎　法定書面を受領した日から８日間はクーリング・オフができます。

例えば工事契約の場合などの訪問販売による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから８日以内であれば、工事が終わっていても損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。クーリング･オフの結果、事業者は無償で原状に回復することが求められます。工事が終了してしまったからといってクーリング・オフができなくなる訳ではありません。

また、例えばキャッチセールスやアポイントメントセールスの場合などは営業所で契約をしても特定商取引上では訪問販売となり、契約内容を記載した書面を受領してから８日以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

また、事業者の側に申込みの撤回等について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから８日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から８日間が経過するまでクーリング・オフができます。
（法第９条）

◎　訪問販売で、申込者に契約を締結する特別な事情がなく、日常生活において通常必要とされる分量等を著しく超える契約（いわゆる過量販売）となっている契約部分につ

いては、その契約の申込みの撤回や解除を行うことができます。

（法第９条の２）

◎　勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

（法第９条の３）

（参考）

◎　訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売においては、原則すべての商品、役務が同法の対象となっています（権利については指定制）。したがって、書面の交付やクーリング・オフ制度（ただし、通信販売は除く）についても、一部の例外を除き対象となっています。

以下は、適用されないものの例です。

○　他の法令の規制があるため同法の適用が除外されるもの

・金融取引に関するもの
（例：有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受等）
・通信・放送に関するもの
（例：電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送等）
・運輸に関するもの
（例：航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー、フェリー等の運送等）
・法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの
（例：公認会計士、土地家屋鑑定士、行政書士、税理士、社会保険労務士等）
・その他類型
（例：商品取引、自動車整備業、倉庫業、国民年金、信用購入斡旋、積立式宅地建物販売、海外商品取引、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続等）

○　同法は適用されるが、部分的に適用除外される取引（訪問販売、電話勧誘販売）

・書面交付及びクーリング・オフが適用除外されるもの
当該役務の全部の履行が契約の締結後直ちに行われることが通例の役務
（例：キャッチセールスで行われる飲食店、マッサージ、カラオケボックス等）
・クーリング・オフの適用除外
ー　購入者等との間で販売条件等の交渉が相当の期間にわたり行われるのが、通常の取引態様である商品・役務
（例：自動車販売、自動車リース等）
ー　契約締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれのある役務
（例：電気・ガス・熱の供給、葬儀等）
ー　商品の使用、一部の消費により価値が著しく減少するおそれがある商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき（消費させた場合を除く）
（例：化粧品、毛髪用材、石けん、配置薬等８品目）

ー　少額取引
　　３，０００円未満の現金取引

○　なお、権利については、指定制となっており、
ー　保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利
ー　映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、又は閲覧する権利
ー　語学の教授を受ける権利
が対象となっています。

○　なお、全面適用除外として事業者間取引、輸出、国又は地方公共団体等が行う取引については、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の適用を受けません。

相談例　C　通信販売で購入した商品を返品したい

１．相談事例

大学院を卒業して社会人になった娘が、海外旅行に行ってみたいという祖父母のために、初任給でスーツケースをプレゼントした。忙しい娘は買い物に行く時間がなかったので、通信販売事業者Ｘのサイトを見て、そこに出店していた業者Ｙから商品を購入した。しかし、届いたスーツケースは思っていたよりかなり重く、実際に中身を詰めた状態で７０歳を過ぎた年寄りが持ち運ぶことは無理だと思ったので、娘はＸに返品することにした。業者Ｙに連絡したところ「お客様の都合による返品の場合には、未使用かつ未開封の商品の返品に限り、商品代金と消費税を返金する。使用済み又は開封済み商品の返品の場合は、商品代金の 10%と消費税のみ返金することになっている。広告にもその旨の記載はあるので返品は受け付けない」と言われてしまった。購入したスーツケースは梱包された状態で届いたので、中身を確認するためには箱を開けなければならないし、箱を開けなければ、注文した商品が入っているのかどうかも確認できない。申し込みをする時に、その条件を確認しなかった娘にも落ち度があったと思っているが、初任給でプレゼントを買った娘の気持ちを思うと何とか対応してもらいたい。

２．ここに注意！

通信販売の場合、申込みの撤回や売買契約の解除に関することについての特約を広告に記載していない場合には、商品の引渡し等を受けた日から８日間は、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができます。ただし、商品が既に引渡されていた場合には、その返還に要する費用は、消費者の負担となります。また、広告に返品に関する条件（特約）が記載されている場合は、その条件（特約）が有効となります。一度購入したものは返品不可と記載があった場合には、商品に隠れた瑕疵（傷や欠陥）がない限り、原則として返品できません。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　通信販売には商品や指定権利の返品についてのルールがあります。

通信販売には、訪問販売や電話勧誘販売のように無条件解約（クーリング・オフ）制度はありません。しかし、広告に返品についての特段の記載がない場合には、商品を受け取った日から８日間は、契約の申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。その場合、返還に要する費用は消費者が負担しなければなりません。なお、広告に予め事業者が「返品不可」「契約成立後の解約は不可」等、返品ができない旨の特約が記載されている場合には、原則として、契約の解除ができません。注文の前に返品特約の記載内容をよく確認しましょう。

内容の詳細は以下をご覧ください。

http://www.no-trouble.go.jp/#1232088015221

◎　特定商取引法では、通信販売についての広告をしようとする事業者には、当該広告に必要表示事項（「販売価格」「送料」「その他の負担すべき金銭」「代金の支払い時期」「商品の引渡時期」「代金の支払方法」「返品特約（その特約の有無を含む）」「事業者の名称」「事業者の住所」「事業者の電話番号」「代表者氏名（又は通販業務担当者の氏名）」等）を表示する義務があり、また誇大広告等（著しく事実に相違する表示、実際のものより著しく優良・有利であると人を誤認さ

せるような表示）が禁止されています。これらを守っていない事業者とは取引しないよう十分に注意しましょう。

＜参考＞

◎　インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドラインについて

インターネット・オークションにおいては、出品者の中に事業者と非事業者が混在していることが多く見られます。そのため、個人の出品者であっても一定の基準（出品数や落札額）を超えるような場合等、販売業者に該当すると考えられる場合の判断基準として、特定商取引法のガイドラインがあります。

相談例　D　情報商材の内容がでたらめなので、返金を求めたい

１．相談事例

情報商材紹介サイトＸの販売者Ｙから情報商材Ａを 27,000 円で購入し、支払は前払いで指定の口座に振り込んだ。サイトには返金について「1 年間保証と致しまして当ビジネスへの参加時より 365 日間以内に上記『即日返金保証』でお約束させていただいた 1 クリック当たりの報酬が 1,000 円を下回った場合、当情報の提供料金はその全額を速やかに返金させていただきます」と表示されていた。しかし、実際にＡの内容を見たところ、オークションサイトＢで商品を落札して、それを特定の買取業者に買い取ってもらうというものだが、実際には落札できないばかりか、仮に落札できたとしても特定の買取業者には連絡が取れないという、ビジネスモデルとして成り立たないものであった。

そのため、Ｙに対して返金を求めているが、返金の条件に該当しないなどとして、返金に応じようとしない。サイトにＹの住所や連絡先携帯番号は表示してあるが、電話をかけると解約されているらしく、「現在使われていません」とアナウンスが流れる。返金交渉のやり方を教えて欲しい。

２．ここに注意！

簡単に儲かる方法が書いてあると広告された情報商材がインターネットで取引されるケースがあります。自らの判断で購入の申込みをするという形式をとる通信販売では、訪問販売のようなクーリング・オフの規定はありません。また、虚偽広告等は法律に違反する行為ですが、違反即契約無効となる規定はないため、返金等の交渉は、民法や消費者契約法の規定に則って、当事者間で行わなければなりません。

「簡単に儲かる」とか、「容易に収入になる」等の甘い広告で購入意欲をそそりながら中身は全く実現性がなかったり、違法行為を勧めるようなでたらめな情報が販売されていることがあります。対価を支払って入手できるような情報なのかどうか、くれぐれもよく考えて判断するようにしてください。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　うまい話にはくれぐれも注意しましょう。

最近、情報商材の販売において、簡単に儲ける方法を教えるとか、楽をして収入を得る方法がある等と広告し、実際に購入すると、ギャンブルによって儲けろとか、違法な行為に手を染めれば儲かるといった全く現実性のないものや実施不可能な情報が記載されていて騙されたという相談が多く寄せられました。

内容の不備や不法性を指摘して返金を求めても、返金返品には応じようとしない事業者は少なくありません。また、販売者の氏名や所在地が架空であるケースもあります。

通信販売で商品又は指定権利を購入の際の広告に返品特約が記載されていない場合を除き、特定商取引法では、返品についての民事ルールは設けられておらず、返品返金は民法、消費者契約法により解決を目指すことになりますが、その交渉には大変な時間や労力を要することもあります。

世の中、うまい話はそんなにありません。「簡単に収入が得られる」等のうまい話にはくれぐれもご注意ください。

相談例　E　無試験で資格が取得できると言われたが本当だろうか

１．相談事例

最近、数回にわたり、Xという事業者から資格についての勧誘の電話があった。XのA氏から「中小企業に対する業務監査が 2012 年 2 月から法律で義務付けられる。あなたはすでに 2 つの資格をお持ちなのでお金をプラスすれば、「業務監査士」の資格が無試験で取れます」と言われた。自分は民間資格を 2 つ所有しているが、この 2 つの資格だけでは最終的に承認されないらしい。しかし、この 2 つの資格を持っているので、あと 48 万円を出すと業務監査士の資格が無試験で取れるというものであった。

数日後、A氏から再度電話があったので資格をとることを決心して、48 万円振込むので書類を送ってくれるように依頼してしまった。しかし、勧誘の際にいくつか不審な点があったので不安になって調べてみると、いろいろ問題があると書かれた書き込みを見た。中小企業に対する業務監査制度が 2012 年 2 月から法律で義務付けられるというのは本当だろうか。
またXの信頼性についても確認したい。

２．ここに注意！

特定商取引法では、電話勧誘販売取引において、事業者の不実告知や重要事項の不告知があって誤認して契約した場合には、契約の意思表示の取消ができます。「法律が改正され、近々、この資格は公的資格になります」とか、過去の契約とは全く関係がないにもかかわらず、「過去の講座を受けた方は、新たにこの教材を購入する必要があります。」といった虚偽のことを告げられ誤認して契約してしまった場合にも取消ができます。

事業者の言うことを鵜呑みにせず、不明な点はきちんと確認し、納得できなければ、はっきりと断ることが必要です。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　法定書面を受領した日から８日間はクーリング・オフができます。

また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。「この契約はクーリング・オフできない。」と告げてクーリング・オフを受け付けない行為は、契約の解除について不実のことを告げる行為に該当しますので、この内容が訂正された書面を改めた交付されて８日間が経過するまでの間は、クーリング・オフできます。（法第２４条）

◎　勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は取消しができます。

（法第２４条の２）

◎　しつこい勧誘に対しては、契約しないことをはっきり言いましょう。

電話勧誘販売において、当該売買契約等を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、

同じ電話で引き続き、又は再度電話をかけ直して勧誘をすることは、特定商取引法で禁止されています。曖昧な返事はせず、はっきりと契約する意思がないことを伝えましょう。

（法第１７条）

【契約をしてしまったら】

＜１．クーリング・オフ制度＞

電話勧誘販売取引による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから８日以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

＜２．契約の意思表示の取消し＞

勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

＜３．クーリング・オフ妨害があった場合＞

事業者の側に申込みの撤回等について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから８日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から８日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例　Ｆ　商品説明会で会員を勧誘する会社は問題ないのだろうか

１．相談事例

先日、友人に「一緒に付いてきて欲しい」と頼まれて、Ｘという会社の商品説明会に行った。

事業者ＸはＡ市の会社で、説明会はＢ市のホテルで行われた。会場には、Ｘの商品である化粧品、健康食品、美顔器などが置いてあり、Ｘの社長という人物が参加者を前にして商品の説明をしていた。社長は自社の商品を他社の商品と比較し宣伝していたが、それと同時に、「この仕事は儲かる」とネットワークビジネスのようなしくみについても説明していた。

どちらかと言えば、商品の説明よりもむしろビジネスの説明に力をいれているような感じであり、ホワイトボードまで使ってビジネスのしくみや収入の計算方法の説明等をしていた。

だが、説明の根拠がどうしても曖昧だったため、この会社は信用できないと思い、自分は何も購入しなかった。ただ、一緒に行った友人はそれまでにも何度か取引をしているようだった。このような会社は問題ないのだろうか。

※　個人を商品などの販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘すれば収入が得られるとして商品の購入等をさせ、販売組織を連鎖的に拡大し、商品やサービスの提供を行う商法を連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法・ネットワークビジネス等）といいます。

２．ここに注意！

特定商取引法では、統括者、勧誘者（統括者がその統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引について勧誘を行わせる者をいう）又は一般連鎖販売業者は、連鎖販売取引について勧誘をする場合には、その勧誘に先立って、その相手方に対し、統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者の氏名又は名称や商品の種類、特定負担を伴う商品販売の勧誘目的である旨を明示することが義務づけられています。目的を告げられずに食事等に誘われ、その際、販売員を紹介され契約をさせられたり、単なる講演会、ホームパーティ、同窓会などと目的を偽って告げられ、会場に行ってみると言葉巧みに勧誘され、その結果契約を締結させられてしまったというトラブルも見られますので十分に注意してください。

勧誘に際して不実のことを告げられたり、故意に事実を告げない行為があった場合に、誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、クーリング・オフ期間（２０日間）経過後であっても、取り消すことができます。例えば「多数の会員が年間〇千万円稼いでいる。」と実際にはほとんど稼いでいる者がいないのにそのように言って勧誘すれば不実のこと告げていることになり、誤認して契約したときには契約の意思表示の取消しが可能です。

悪質なマルチ商法は、一部の成功例を強調し、あたかも全員が成功するかのように勧誘してくることがあります。「必ず儲かる。」というような話はありません。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、連鎖販売取引における氏名等の明示が義務づけられています。統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して統括者及び業者の氏名または名称、特定負担を伴う契約について勧誘する目的である旨、商品（役務）の種類を明らかにしなくてはなりません。　　（法第３３条の２）

◎　特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを隠して同行させた者等に対して、公衆の出入りする場所以外の場所（例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘することは禁止されています。

（法第３４条４項）

◎　契約書面を受領した日又は再販売をする商品につき、最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い日から２０日間はクーリング・オフができます。
また、事業者の側に契約の解除について不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。

（法第４０条）

◎　勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

（法第４０条の３）

◎　連鎖販売契約を解除し、以下のすべての要件を満たす場合には、商品の販売契約の中途解約によりその商品を返品し、購入価格の９０％相当額の返金を受けることが可能です。

○　連鎖販売組織に入会後、１年未満であること
○　引渡しを受けてから９０日を経過していない商品であること
○　商品を再販売していないこと
○　商品を使用し又は消費していないこと（販売者が使用又は消費させた場合を除く。）
○　自らの責任で商品を滅失又はき損していないこと

（法第４０条の２）

◎　ノウハウや得意先の無い状態で、素人がいきなり収益を得られる事業というものは、そうそうありません。「必ず儲かる。」というようなうまい話はありません。

◎　「多量の商品を購入したが、思ったように売れず、収入にならない。」といったケースも見られますし、職場の同僚や友人を勧誘することが多いため、職場での信頼や友人関係を壊すことも多く、場合によっては会社の就業規則や学校の校則に違反することもあります。

◎　連鎖販売取引を行う者には、特定商取引法によって、契約内容を明らかにした書面の交付が義務付けられています。書面には、商品や金銭負担の内容だけでなく、利益の計算方法等を明示することになっていますので、取引の仕組み、リスク等をよく理解し、冷静な判断をすることが重要です。

◎　なお、商品等を介在しない、いわゆる「ねずみ講」は「無限連鎖講の防止に関する法律」で

禁止されています。

【契約をしてしまったら】

＜１．クーリング・オフ制度＞

連鎖販売取引による契約は、契約内容を記載した書面を受領した日又は再販売をする商品につき最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い方から２０日以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

＜２．契約の意思表示の取消し＞

勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

＜３．クーリング・オフ妨害があった場合＞

事業者の側に契約解除について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから２０日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を交付した日から２０日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例　G　クーリング・オフ期間が経過した契約であっても、口頭説明がなかった場合はクーリング・オフできるか。

１．相談事例

エステティックサロンＸで施術を受ける契約を結んだ。週１回、全部で１２回の施術を受ける契約である。代金３０万円は後日現金で払うことにしており、施術はまだ一度も受けていない。

自宅に帰り契約書を確認したところ、顧客に渡されるはずの「お客様控え」が「事業者控え」となっていた。それだけではなく、一部金額が間違っていたり、代表者名や担当者名が記載されていなかったりと、事業者としてはあまりにもずさんな対応であると思わざるを得ない状況であった。なお、契約書にはクーリング・オフについての記載があるが、契約の際にクーリング・オフについて口頭での説明はなかった。このようなＸの対応に、 だんだん不信感を抱くようになり、この契約をやめたいと思うようになった。

契約から８日は過ぎていたが、Ｘに「クーリング・オフについて口頭での説明義務を果たしていなのでクーリング・オフを行使する」と伝えた。しかしＸは「クーリング・オフは期間を過ぎているので受けられない。解約するのであれば３万円の違約金が発生する」と反論されてしまった。この契約はクーリング・オフできないのだろうか。

２．ここに注意！

現在、特定商取引法では、「エステティックサロン」「語学教室」「家庭教師」「学習塾」「パソコン教室」「結婚相手紹介サービス」の６業種が、特定継続的役務提供に係る規制の対象となっています。

特定継続的役務提供に係る取引に際しては、クーリング・オフが認められていますが、クーリング・オフは契約の無条件解約ですから、クーリング・オフの行使を受けた事業者は違約金・手数料等の対価を請求することはできません。

また、特定継続的役務提供契約は、クーリング・オフ期間経過後も役務提供期間内であれば役務提供受領者は将来に向かって契約を解除することができます。（中途解約）

なお、クーリング・オフの権利は、口頭説明の有無とは関係なく、法定書面が交付された日から８日間の間に書面で行うことが要件となりますから、上記事例の場合は、クーリング・オフ期間が経過していることとなり、クーリング・オフではなく中途解約の手続きとなります。役務の提供を受ける前であれば、中途解約時に発生する違約金の額は２万円が上限となり、少なくとも２万円を超える額については無効となります。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　特定継続的役務とは、一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取り役務を提供（役務を受ける権利の販売も含む。）するものが規制の対象となります。

特定継続的役務	役務内容	期間	金額
いわゆるエステティックサロン	人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと	１月を超えるもの	５万円を超えるもの
いわゆる語学教室	語学の教授（入学試験に備えるため又は大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものを除く。）	２月を超えるもの	５万円を超えるもの
いわゆる家庭教師	学校（小学校及び幼稚園を除く。）の入学試験に備えるため又は学校教育（大学及び幼稚園を除く。）の補習のための学力の教授（役務提供事業者が用意する場所以外の場所において提供されるものに限る。）	２月を超えるもの	５万円を超えるもの
いわゆる学習塾	入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校（大学及び幼稚園を除く。）の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授（役務提供事業者の事務所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する場所において提供されるものに限る。）	２月を超えるもの	５万円を超えるもの
いわゆるパソコン教室	電子計算機又はワードプロセッサーの操作に関する知識又は技術の教授	２月を超えるもの	５万円を超えるもの
いわゆる結婚相手紹介サービス	結婚を希望する者への異性の紹介	２月を超えるもの	５万円を超えるもの

（法第４１条）

◎　契約書面を受領した日から８日間はクーリング・オフができます。

　また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。

（法第４８条）

◎　クーリング・オフ期間の経過後も、役務提供期間内であれば将来に向かって契約を解除することができます。その際に役務提供事業者が消費者に請求できる金額の上限は、特定継続的役務ごとに以下のとおり定められています。

　また、役務提供を受ける際に関連商品（詳細は後述）も一緒に購入されている場合はその関連商品も一緒に解除することができます。

（法第４９条）

特定継続的役務	役務提供開始前	役務提供開始後
いわゆるエステティックサロン	２万円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額並びに２万円又は契約残額の１０％のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる語学教室	１万５千円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額並びに５万円又は契約残額の２０％のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる家庭教師	２万円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額並びに５万円又は１月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる学習塾	１万１千円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額並びに２万円又は１月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を合算した金額
いわゆるパソコン教室	１万５千円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額並びに５万円又は契約残額の２０％のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる結婚相手紹介サービス	３万円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額並びに２万円又は契約残額の２０％のいずれか低い額を合算した金額

【政令に規定する関連商品】

・エステティックサロンの関連商品

１．動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）であって、人が摂取するもの（医薬品を除く。）いわゆる健康食品

２．化粧品、石けん（医薬品を除く。）及び浴用剤

３．下着

４．電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし又は美化する器具又は装置

・語学教室、家庭教師又は学習塾の関連商品

１．書籍

２．電磁的方法又は光学的方法により音、影像又はプログラムを記録した物

３．ファクシミリ装置及びテレビ電話装置

・パソコン教室の関連商品

１．電子計算機及びワードプロセッサー並びにこれらの部品及び付属品

２．書籍

３．電磁的方法又は光学的方法により音、映像又はプログラムを記録した物

・結婚相手紹介サービスの関連商品

１．真珠並びに貴石及び半貴石

２．指輪その他の装身具

◎　特定継続的役務における中途解約時の精算に係る考え方について

中途解約時の精算（法第４９条関係）に関しては、既提供部分の対価の算出は、契約締結時の単価を上限とし、解約時のみに高額な単価を定めていても無効となります。

詳細については、下記をご覧ください。

http://www.no-trouble.go.jp/#1233572254375

◎　勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。　　（法第４９条の２）

相談例　H　クレジット契約を結んでいるが解約はどうしたらよいか

１．相談事例

2011 年８月、学習教材の販売事業者Xが訪問してきた。「この辺りの学校の生徒さん宅をまわっています。中学 1 年生のお子さんのテストを 3,000 円で受けてみませんか」ということであったため、テストを受けることを了承し、早速子供にテストを受けさせた。Xは後日その結果を持って再び当方宅にやって来た。XではYという名称の通信添削の教材を販売しており「塾に通うよりは安くなりますのでどうですか」と言葉巧みに勧誘されたので、ついつい契約してしまった。

しかし、契約金額は中学 3 年分の 5 教科分の教材がセットになったもので総額は 90 万円にもなる。契約した翌日、クレジットで分割払いにしたとはいえ、3 年分の教材で総額 90 万円という契約が本当に必要だったか疑問を感じるようになった。できれば解約したいがどのようにしたらよいだろうか。クレジット会社には何か連絡したほうがいいだろうか。

２．ここに注意！

割賦販売法では、訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務誘引販売取引において、個別にクレジットを利用して商品の購入等をした場合（個別信用購入あっせん契約）には、クレジット会社に対してクレジット契約のクーリング・オフを行うことができます。この場合、販売業者等に対する売買契約等もクーリング・オフされたものとみなされます（クーリング・オフ連動）。

ただし、販売業者に支払った現金（頭金など）は販売業者等から消費者に返金され、消費者が既に受け取った商品は販売業者に返すことになります。

割賦販売法上のクーリング・オフの通知書面の書き方例は４６ページをご参照ください。

3.消費者の方々へのアドバイス

◎　クーリング・オフ連動は、販売契約が効力を有している（既に取り消されたり、解除されたり、クーリング・オフされていない）場合に適用されます。このため、販売業者へもクーリング・オフ書面を送付する場合には、必ずクレジット会社宛の書面を先に又は同時に送付することが必要です。

◎　クレジット契約のクーリング・オフ書面において、販売契約等をクーリング・オフしない旨を記載している場合には、クレジット契約のみクーリング・オフされることになります。

◎　個別クレジットのクーリング・オフは、クレジット契約書面を受領した日から８日間（訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供）又は２０日間（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引）行うことができます。

◎　また、クレジット業者、販売業者等によるクーリング・オフ妨害が行われた場合には、事業者から改めてクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から８日間又は２０日間が経過するまでクーリング・オフできます。

（法第３５条の３の１０、第３５条の３の１１）

相談例 Ⅰ　業務提供前の研修が終了できず、本当に業務が提供されるか不安である

１．相談事例

インターネットでパソコン入力の内職を探して、検索でヒットした事業者Ｘに連絡した。Ｘから電話で業務の内容について説明を受け、概要書面を受け取った。平成２３年１２月にＸとパソコン入力の内職の契約を交わした。

契約では、まず登録料としてガイドマニュアル等の商品代金 36,000 円を支払い、その他に研修及びスキルアップ費用として１ヶ月あたり 15,750 円を支払うこととなる。業務が提供される前に、研修を１段階ずつ終了させていき、５段階終了した後に、別会社Ｙが委託する業務のあっせんをＸから受けるというものである。

約２ヶ月かかってやっと２段階まで研修を終了した。概要書面を見返すと、商品若しくは提供される役務を利用する業務の提供又はあっせんについての条件については、個人の力量によって前後するようであり、「個人の力量によって異なる」とだけ記載されていて、具体的なことが何も記載されていない。研修もなかなか終了せず５段階まで合格しないのではないかと不安に感じている。このまま続けても大丈夫だろうか。

２．ここに注意！

特定商取引法では、業務提供誘引販売業を行う者は、勧誘に先立って、その相手方に対し、自らの氏名又は名称、商品等の種類、及び金銭上の負担（特定負担）を伴う取引についての勧誘をする目的である旨明示しなければなりません。

仕事に就くため又は収入を得るために、仕事の提供やあっせんをする事業者から先行して多額の商品を購入したり、高額な加盟料等を負担しなければならないということは、常識的に考えにくいところです。また、最初に高額な商品を購入するものの業務が提供され収入が得られるので取り戻せると思っても、実際には思ったような収入が得られないこともあります。また、販売される商品が業務を行うに当たっての教材等でその教材等によって自己研修することを求めているような場合には、仕事の提供に当たって、契約者の能力が仕事を提供する能力に達していないなどとして、事業者が仕事の提供を渋るケースなども多く見られています。契約の前に、業務を実際に提供するとされている会社に詳しい説明を求めたり、ホームページで当該事業者の情報を点検するなど、慎重に対応することが必要です。

◎　業務提供誘引販売業を行う者には、特定商取引法によって、その業務提供誘引販売業の概要について記載された書面及び契約内容を明らかにした書面の交付が義務付けられています。

◎　仕事量、平均収入、仕入原価、小売差益などはこれらの書面をもらって良く確認しましょう。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　業務提供誘引販売業を行う者は業務提供誘引販売取引における氏名等の明示が義務づけられています。事業者は、その勧誘に先立って、その相手方に対して業者の氏名又は名称、特定負担を伴う取引について勧誘をする目的である旨、商品（役務）の種類を明らかにしなくて

はなりません。　（法第５１条の２）

◎　特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを隠して同行させた者等に対し、公衆の出入りする場所以外の場所（例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘することは禁止されています。

（法第５２条３項）

◎　契約書面を受領した日から２０日間はクーリング・オフができます。

事業者の側に契約の解除について不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。

（法第５８条）

◎　勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。　（法第５８条の２）

◎　クレジット契約をしようとする場合は、クレジット会社は、加盟店が業務提供誘引販売取引業を一部でも行っている場合には、業務提供誘引販売取引に該当するか否かを確認するため、消費者に対する本人確認に際し、「販売契約（又は役務の提供契約）の締結に際して、仕事が提供される、又は、仕事があっせんされるという勧誘はありませんでしたか。」、「提供又はあっせんされた仕事の報酬で商品の代金を支払うつもりはありませんか。」と明示的に聞いて確認することが求められています。

クレジット会社には、販売業者から受けた勧誘の内容や受領した契約書面やパンフレットなどの内容をできる限り詳しく説明するようにしましょう。

【契約をしてしまったら】

＜１．クーリング・オフ制度＞

業務提供誘引販売取引の場合には、事業者から契約内容を記載した書面を受領してから２０日以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

＜２．契約の意思表示の取消＞

勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

＜３．クーリング・オフ妨害があった場合＞

事業者の側に契約の解除について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから２０日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を交付した日から２０日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例　Ｊ　経済産業省の職員から被害金を返金するので手続き費用を支払うよう電話があったが本当か

１．相談事例

平成２３年１２月、経済産業省のイマムラと名乗る人物から電話があり、「消費者相談室から電話をしている。当省が未公開株で被害にあわれた方の代わりに、被害金を取り戻す訴訟をおこす。訴訟費用の１０％を手数料として前払でいただければ、被害金を取り戻し、あなたに返金することができる。手数料は返金と一緒にお返しする」と言われた。確かに、去年、Ｘの未公開株で被害を受けたことがあったが、今回の電話は非常に怪しいと思い、確認のために電話した。消費者相談室にイマムラ氏がいるか教えてほしい。ちなみに、この電話の３日前には、警視庁からも電話があり、「Ｘを摘発した。Ｘから名簿を入手して電話をかけている。Ｘの件で出頭してもらえないだろうか」と言われた。私が「できない」と答えると、「また連絡する」と言い電話を切った。

２．ここに注意！

経済産業省の実際の部署名や架空の部署名を名乗って金銭等の請求をしてきたとの相談が増えています。

内容は、過去に当省から業務停止命令を受けた事業者の不当勧誘によって被害を受けた消費者、未公開株で被害に遭い、若しくは商品先物取引で損失を被った者に対して経済産業省や返金業務を行うとする機関の職員（架空のもの）であると名乗り「過去の契約の被害金を返金する。そのための手続き費用を振り込んでもらいたい。」などと述べて、有りもしない「費用」等を請求する架空請求事案です。中には当省のほか、警察や当省に関連する公的機関を名乗って、請求行為が妥当なものと思わせるように話を補足する電話を立て続けにかける、いわゆる「劇場型」の請求行為を行うものもあります。

当省では、返金業務は行っていません。また、金銭を請求することもありません。

このような請求があった場合、一切取り合うことなく、くれぐれも金銭等を支払うことのないようご注意ください。新たに個人情報を取得される恐れもありますので、一切取り合わないようにしてください。

少しでも不審な点がありましたら最寄りの経済産業省（局）消費者相談室に相談してください。

当省では注意喚起を行っています。詳しくはＨＰをご覧ください。

http://www.meti.go.jp/press/2011/01/20120125002/20120125002.html
http://www.meti.go.jp/topic/data/100630aj.html
http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/110401jirei.pdf
http://www.meti.go.jp/policy/commerce/page5.html

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　過去の契約の状況と何ら関係しない突然の根拠のない請求を受けるケースもあります。
　この場合は、相手方はなんらかの方法で、あなたの住所等を名簿から入手し、不特定多数の人に対して不当な請求を行っている可能性があります。不用意に事業者と連絡を取ったり、相手に名前や自宅の住所、自宅の電話番号など個人情報を教えないようにしましょう。

◎　根拠のない請求は、メール、電話、電報、ハガキや封書等で来ることもあります。

◎　脅迫めいた請求があったり、面会を求めてくるような場合は、直ちに最寄りの警察に相談しましょう。

相談例 Ｋ　無許可の疑いがある業者から先物取引の勧誘を受けた

１．相談事例

３年前にＸという会社とニューヨーク市場価格を指標として、金のＣＦＤ取引を数十万円預けて行っていた。平成２１年には、手じまい（取引を終わらせること）をしてＸとの取引は終了したが、Ｘ社の担当者Ａ氏には、投資の相談等にのってもらったりして、時々連絡を取っていた。

平成２３年に入って、Ａ氏から会社が合併してＹという名前の会社になったと言われ、また、法律が改正され、ＣＦＤ取引等を行うには国の許可を得なければならないが、Ｙは許可を取得していると言われた。その後、電話で金のＣＦＤ取引を勧められたが、Ａ氏はいい人だと思っていたし、Ａ氏の話をすっかり信用してしまった。後日、Ａ氏が自宅にＢ氏と共に訪れ、二人からＣＦＤ取引の勧誘を受けた。Ａ氏のことは信頼していたので、平成２３年８月に 400 万円を預け、金についてのＣＦＤ取引を始めた。

しかし、知人にその話をしたところ「それはあやしい取引じゃないのか。調べてみた方が良い」と言われ心配になった。Ａ氏は、Ｙ社は国の許可を得た事業者であると言っていたので大丈夫だとは思うが、確認したくて電話をかけた。

２．ここに注意！

平成２３年１月１日から施行された商品先物取引法では、投資家等から国内又は外国の商品取引所における取引注文の委託を受けること（媒介、取次又は代理を含む。）又は店頭（相対）取引（媒介、取次又は代理を含む。）を行うことを業とする場合、主務大臣（経済産業大臣及び農林水産大臣）の許可を受けなければなりません。また、商品先物取引業者からの委託を受けて、取引の媒介のみを行う商品先物取引仲介業を行う場合、主務大臣の登録を受けなければなりません。

しかし、悪質な事業者は許可や登録を受けることなく違法な状況で、ヤミで取引の勧誘を行っているという相談も寄せられています。無許可、無登録の事業者との取引は行わないように注意してください。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　商品先物取引とは、将来の一定期日に一定の商品を売り又は買うことを約束して、その価格を現時点で決める取引です。

その特徴としては

－　この将来の約束期日以前であればいつでも、反対売買（買っていたものを転売し、又は売っていたものを買い戻すこと）をして、取引開始時点と反対売買時点の商品価格の差額を清算して取引を終了（差金決済）することができること。

－　取引に入る段階で必要な資金として、「証拠金」（商品価格の概ね５～１０％）という担保を預託することによって、レバレッジ（テコの原理。小さな力で大きなものを動かすこと。）により大きな取引（商品価格の総額は１０～２０倍もの額となります）ができること等があります。

◎　商品先物市場は、その商品の生産や流通に携わる企業にとって、将来の価格上昇や下落

に対するリスク回避の手段になる他に、投資家にとって、資産運用・形成の機能を担っており、商品先物市場で形成される価格の動向を予測して売買を行うことによって、その差益を得ることもできます。但し、予測がはずれれば、差損を被る危険性もあります。預けた証拠金に比べ多額の利益が得られる可能性がある一方で、多額の損失を被る危険性もあるハイリスク・ハイリターンの取引であることが特徴です。

こういった仕組みであることをご理解の上、自己責任のもと取引を行ってください。

なお、顧客の保護のため、法令で以下のとおり規制が設けられています。

○　商品取引契約を締結する前に、商品先物取引業者の外務員は、顧客に対して法令で定められた記載事項を記載した書面（契約締結前交付書面）を交付するとともに、交付書面に掲げる事項について商品デリバティブ取引の仕組み・リスク等を説明することが義務付けられています。

（法第２１７条及び第２１８条）

○　商品先物取引業者は、顧客の知識、経験、財産の状況及び商品取引の目的に照らして不適当と認められる勧誘を行ってはならない（適合性原則）こととなっています。

（法第２１５条）

○　さらに、商品先物取引業者の不当な勧誘等の行為は法令で禁止されています。具体的には、以下のような行為が禁止されています。

☆　不当な勧誘等の禁止

－　顧客に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあること（「必ず儲かる」、「損はさせない」など）を告げて勧誘すること。
－　商品取引契約の締結又はその勧誘に関して、顧客に対し虚偽のことを告げること。
－　国内外の商品市場取引につき、顧客が指示しなければならない事項（数量、対価の額又は約定価格等）について、顧客から指示を受けないで取引の注文を受けること。
－　顧客から国内商品市場取引の委託を受けた場合に、その取引を執行する前に、同じ内容の自己取引をより有利な価格で行うこと。
－　取引を行わない旨の意思（勧誘を受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示した顧客に対し、勧誘すること。
－　顧客に対し、迷惑を覚えさせるような時間帯（夜間・早朝、勤務時間中等）や顧客の意思に反した長時間に亘る等の仕方で勧誘すること。
－　商品取引契約の締結の勧誘に先立って、顧客に対して会社名と商品先物取引の勧誘である旨の告知及びや勧誘を受ける意思の確認をしないで勧誘すること。
－　顧客に対し、同一の商品取引所の同一の商品について、同一の限月の売建玉と買建玉を同一枚数取引することを勧めること。
－　商品取引契約（取引証拠金等の額を上回る損失が生じない一部の取引を除く。）の勧誘の要請をしていない個人顧客に対し、訪問し、又は電話をかけて、商品取引契約の締結を勧誘すること。

－　その他、委託者等の保護に欠け、または取引の公正を害するもの。

（法第２１４条各号、施行規則第１０３条第１項各号）

☆　損失補てん等の禁止

－　商品デリバティブ取引につき、商品先物取引業者が顧客に対し、あらかじめ損失補てん等の申し込みや約束をすること等

－　商品デリバティブ取引につき、商品先物取引業者が顧客に対し、発生した損失の補てん等の申し込みや約束をすること等

－　商品デリバティブ取引につき、商品先物取引業者が顧客に対し、損失の補てん等のために財産上の利益を提供すること等

（法第２１４条の３第１項）

◎　取引の媒介を行う商品先物取引仲介業者についても、顧客に対し、商品デリバティブ取引の仕組み・リスクを説明する義務があり、顧客に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれがあることを告げて勧誘することなどが禁止されています。（法第２４０条の１６及び第２４０条の１８）

商品先物取引制度の詳細については、下記をご覧ください。
http://www.meti.go.jp/policy/commerce/index.html

経済産業省及び農林水産省では、無許可で商品先物取引業を行っていることを確認した者に、警告を発出する他、対象となる者の名称等を公表しています。

平成２４年５月時点で、延べ２９社に対して警告を行っています。
詳しくは経済産業省ＨＰをご覧ください。

http://www.meti.go.jp/press/2012/05/20120518002/20120518002.pdf
http://www.meti.go.jp/policy/commerce/mukyoka.pdf

相談例 Ｌ　製品の安全性に関する相談１

１．相談事例

自分は楽しみにたばこを吸っているが、最近もらったり、買ったりした使い捨てライターの操作レバーがかたすぎて火を付けることができない。子供が使うと危ないと言って、規制ができたのは知っているが、大人の女性が火をつけることができないほどかたくするのは、いくら何でもやりすぎではないのか。子供がいたずらをするのは、やはり親の管理が十分でないことも原因だと思う。わがままな話だと思われるかもしれないが、たばこを吸うのは、自分のささやかな楽しみであり、ライターももう少し、使い易くしてほしい。

２．ここに注意！

経済産業省では、子どもの火遊びによる事故を防ぐため、消費生活用製品安全法施行令の一部を改正し、平成２２年１２月２７日より、いわゆる使い捨てライターや多目的ライターを規制対象としました。

安全基準として、ライターの構造や材料に加え、子どもが簡単に操作できない「幼児対策（チャイルドレジスタンス）」機能の搭載などを義務付けています。詳しくは経済産業省ＨＰをご覧ください。

http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/shouan/index.htm#lighter

規制導入後、９ヶ月の経過措置期間を経て、平成２３年９月２７日以降は、安全基準を満たしたことを示す「ＰＳＣマーク」が付されたライター以外は、基本的に販売することができなくなりました。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　ライターの火遊びによる火災を防ぐには、周囲の大人の注意が欠かせません。安全のため、子どもが簡単に使えないＰＳＣマークが付されたライターを使いましょう。

また、ＰＳＣが付されたライターであっても、周囲の大人の注意が必要です。家の中、車の中にライターを放置せず、子どもの手の届かない場所にきちんと保管しましょう。子どもにライターを触らせないようにして、子どもがライターで火遊びをしているのを見かけたら、すぐに注意してやめさせましょう。理解できる年齢になったら、家庭や学校で子どもに火遊びの危険性を教えることも大切です。

利用しなくなった古いライターがある場合、使い切るかガス抜きをして、各自治体のルールに従って正しく廃棄しましょう。

◎　なお、子どもが着火できないようレバーが重くなったタイプや、着火操作に工夫が施されたタイプなど、新規制に対応したさまざまなライターが販売されています。また、多目的ライターでも着火レバーが軽いタイプもあります。着火操作の違うさまざまなライターがありますので、使い勝手の良いライターのご利用を検討ください。

相談例 M　製品の安全性に関する相談２

１．相談事例

家電量販店でXのＬＥＤ電球を 1,000 円で購入した。自宅に取り付けたところ、ジーという音が常にしているため、販売店に返品した。これから、ＬＥＤ電球についてはＰＳＥマークの基準の対象になると聞いているが、ノイズに関する技術基準等はあるのであろうか。

２．ここに注意！

経済産業省では、今後急速な普及が見込まれる製品として、電気用品安全法施行令の一部を改正し、「エル・イー・ディー・ランプ」等の規制を開始しました。

平成２４年７月１日以降は、「エル・イー・ディー・ランプ」等については、「ＰＳＥマーク」が付されたもの以外は、製造、輸入することはできなくなりました。（平成２４年６月３０日までに製造、輸入した製品については、引き続き販売可能です。）

安全基準として、構造、材料等、従来の白熱電球や蛍光灯と共通の安全性を求めています。さらに、ちらつき防止や長期使用時の安全性など、ＬＥＤランプ特有の技術基準も要求しています。

対象となるLED ランプ等

光源及び光源応用機械器具であって、次に掲げるもの（定格電圧が１００ボルト以上３００ボルト以下及び定格周波数が５０ヘルツ又は６０ヘルツのものであって、交流の電路に使用するものに限る。）

◎ エル・イー・ディー・ランプ
（定格消費電力が１ワット以上のものであって、一の口金を有するものに限る。）

◎ エル・イー・ディー・電灯器具
（定格消費電力が１ワット以上のものに限り、防爆型のものを除く。）

※「電球形状のＬＥＤランプ」が規制対象で、「蛍光ランプ形状のＬＥＤランプ」及び「ＬＥＤモジュール（部品）」は規制対象ではありません。

３．消費者の方々へのアドバイス

◎　照明器具による事故を防止するため、次の点に注意してください。

○　照明器具を長期使用すると、部品が経年劣化し、破損・発煙・発火することがあります。照明器具が点滅する、急に消える、異常な音がする、などの症状がある場合は、すぐに使用を中止し、購入店またはメーカーの修理窓口に相談してください。

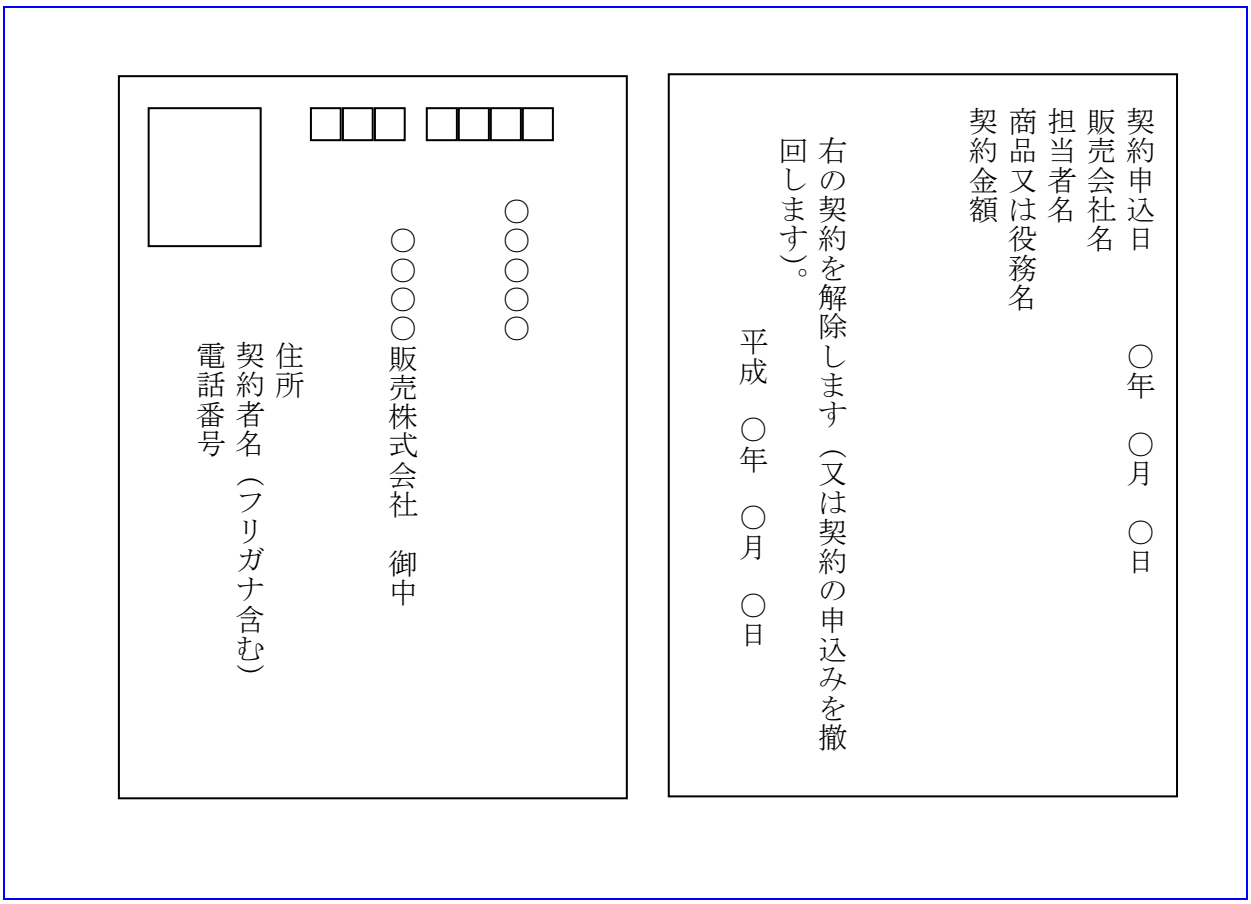
○　器具の取り付けは取扱説明書を確認して、確実に行ってください。

○　器具やランプを布で覆わないでください。可燃物に接触すると発煙・発火することがあります。

○　ランプを落としたり、物をぶつけたり、無理な力を加えないでください。

○　蛍光灯器具に指定されていないランプを装着すると、発煙・発火等の事故が起こることがあります。取扱説明書をよく確認の上、適切なランプを正しく装着してください。

【特定商取引法上のクーリング・オフの通知書面の書き方　例】



（注）

《クーリング・オフの方法》

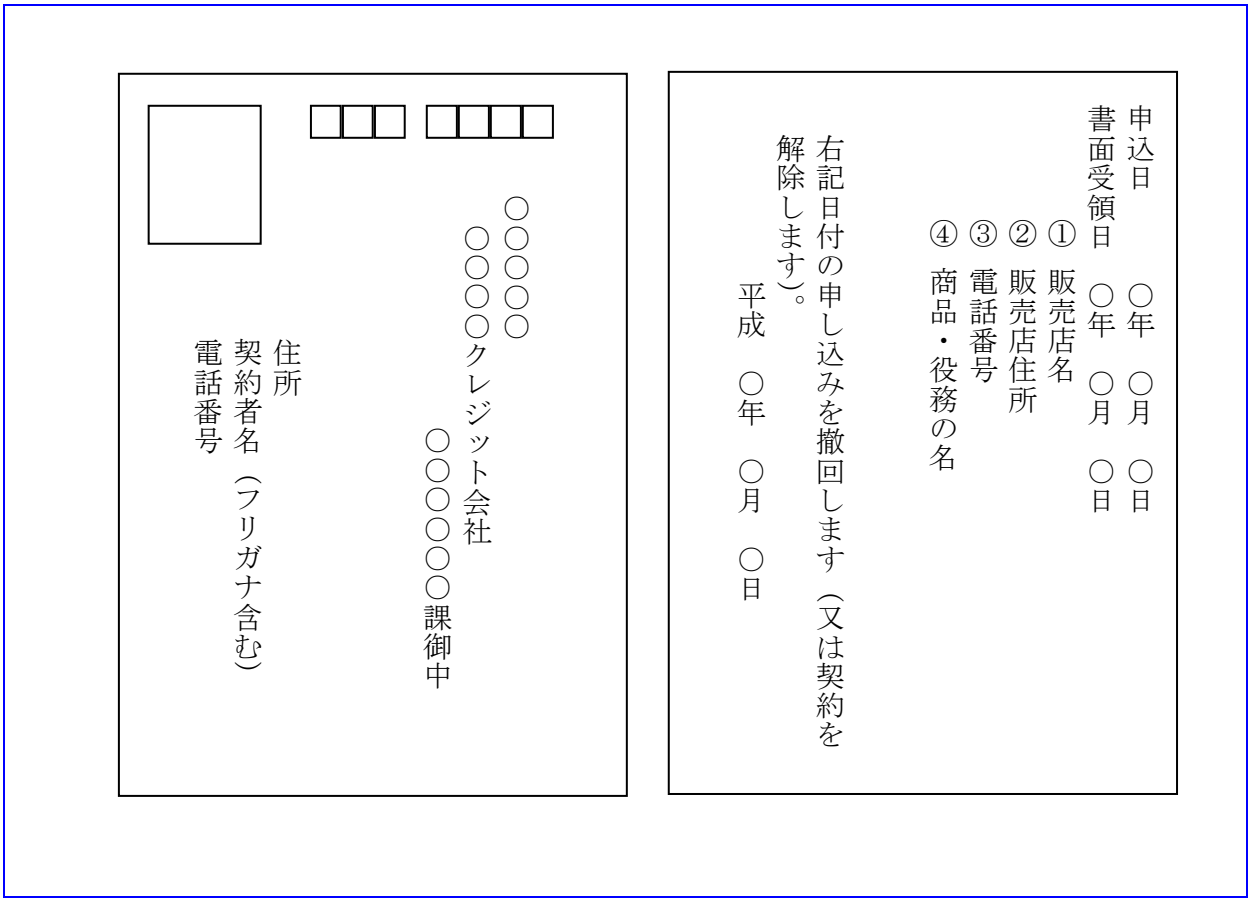
◎クーリング・オフをすることを必ず書面で、販売会社に通知してください。

ポイント　●　クーリング・オフは契約の申込みの撤回又は契約の解除する旨の書面を発送したときに成立します。

ポイント　●　書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください。また、発送した記録の残る方法（簡易書留郵便等）で送付しましょう。（後で、より確実な証拠となる場合があります。）

（上記ははがきによる記載例ですが、封書であっても構いません）

【割賦販売法上のクーリング・オフの通知書面の書き方　例】



（注）

《クーリング・オフの方法》

◎クーリング・オフをすることを必ず書面で、クレジット契約の相手方に通知してください。

クーリング・オフは書面をクレジット会社に発送した時に効力を生じます。

ポイント　●　クレジット契約のクーリング・オフ書面の発信をもって、同時に売買契約又は役務提供契約をクーリング・オフしたものと見なされます。ただし、販売店等にもクーリング・オフ書面を発送する場合には、必ずクレジット会社に対して先に（又は同時に）発送することが必要です。

ポイント　●　書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください。また、発送した記録の残る方法（簡易書留郵便等）で送付しましょう。（後で、より確実な証拠となる場合があります。）

（上記ははがきによる記載例ですが、封書であっても構いません）